

## **TIETOSUOJASELOSTE / INFORMOINTIASIAKIRJA EU:N YLEINEN TIETOSUOJA-ASETUS, 2016/679**

### **Tiivistelmä**

Tässä tiivistelmässä kerromme Sinulle miten StaffPoint käsittelee asiakaspalvelun yhteydenottoihin liittyviä henkilötietoja. Yksityiskohtaiset tiedot käsittelytoimista löydät alla olevasta tietosuojaselosteesta.

### **Millä perusteella käsittelemme henkilötietojasi?**

Henkilötietojesi käsittely StaffPointilla perustuu väliseemme suhteeseen; Olet meillä joko työntekijänä, työnhakijana, asiakkaana, potentiaalisena asiakkaana tai otat muusta syystä yhteyttä puhelimitse tai chatin välityksellä asiakaspalveluumme. Tietojen käsittelyn tarkoituksena on StaffPointin asiakaspalvelun laadun varmistaminen ja kehittäminen, tietoja voidaan lisäksi käyttää henkilöstömme koulutukseen sekä ohjeistusten kehittämiseen.

### **Mitä tietoja keräämme sinusta?**

Keräämme Sinusta yhteydenottoosi liittyvää tietoa. Chat-keskustelun osalta tallennamme muun muassa nimen, sähköpostiosoitteen ja puhelinnumeron, mikäli aloitat keskustelun myStaff-sovelluksellamme. Jos keskusteluyhteys avataan verkkosivujemme kautta, näitä tietoja ei kerätä. Chat-keskustelusta tallennetaan lisäksi keskustelun sisältö sekä teknisiä tietoja liittyen keskusteluun.

Puhelimitse tapahtuvan yhteydenoton osalta tallennamme puhelinnumerosi, puhelun aloitus- ja lopetusajan sekä numeron johon soitit. Saatamme lisäksi tallentaa palvelunumeroihin soitettujen puheluiden sisällön. Tallentamisesta ilmoitetaan aina asianmukaisesti ennen tallennuksen aloittamista. Tallentaminen alkaa puheluun vastaamisesta ja päättyy lopettamiseen.

Emme käsittele yhteydenottoosi liittyviä tietoja muihin kuin näihin tarkoituksiin.

### **Mistä saamme tietojasi?**

Tiedot saadaan puhelinsoittoosi perusteella tai kotisivujemme tai myStaff sovelluksen kautta käynnistämäsi Chat-keskustelun perusteella. Käsittelemme tietojasi ainoastaan tarpeellisen ja ennalta määritetyn ajan, jonka jälkeen poistamme tiedot rekisteristämme.

### **Mihin luovutamme tietojasi?**

Tietojasi ei säännönmukaisesti luovuteta. Tietojasi voidaan kuitenkin luovuttaa tarpeellisin osin muille StaffPoint-konserniin kuuluville yhtiöille muun muassa palvelun ja ohjeistusten kehittämiseen liittyvissä asioissa. Lisäksi palvelujen tuottamista varten käytämme ulkopuolisia järjestelmä- tai palvelutoimittajia, joilla voi olla pääsy tietoihisi. Kaikkien tahojen kanssa, joille tietojasi voidaan perustellusta syystä luovuttaa, on tehty tietojenkäsittelyyn liittyvät lainmukaiset sopimukset ja tietojasi käsitellään aina luottamuksellisesti.

### **Miten suojaamme tietosi?**

Käytämme henkilötietojen käsittelyyn menetelmiä ja järjestelmiä, joissa tietojesi käsittely on suojattu parhaalla mahdollisella tavalla. Olemme rajanneet tietoihisi pääsyä käyttöoikeuksin ja asianmukaisin teknisin suojausmenetelmin. Tietojesi käsittelyyn osallistuva henkilöstömme noudattaa salassapitovelvollisuutta ja huolehtii kaikin tavoin yksityisyydensuojastasi.

StaffPoint Oy ja sen tytäryhtiöt  
Asiakaspalvelun chat-keskustelujen ja puheluiden  
tallenteita koskeva tietosuojaseloste  
Laatimis- tai muutosajankohta:  
13.10.2020 (Päivitetty Chat-keskusteluja koskevaa tietojen käsittelyä)



## StaffPoint Oy:n ja sen tytäryhtiöiden asiakaspalvelun Chat-keskustelujen ja puheluiden tallenteita koskeva tietosuojaseloste

### 1. Rekisterinpitäjä

StaffPoint Oy, Y-tunnus: 2492090-1 ja sen tytäryhtiöt  
Ruoholahdenkatu 14, 00180 Helsinki

### 2. Tietosuoja-asioista vastaava

Vaihde: 030 047 2000  
[tietosuoja@staffpoint.fi](mailto:tietosuoja@staffpoint.fi)

### 3. Henkilötietojen käsittelytarkoitus ja oikeusperuste

Kerättyjen tietojen käsittelyn tarkoituksena on StaffPointin asiakaspalvelun laadun varmistaminen ja palvelun kehittäminen. Tallenteita voidaan käyttää lisäksi käyttää henkilöstön koulutukseen sekä ohjeistusten kehittämiseen.

Tietojen käsittely perustuu StaffPointin ja Asiakkaan väliseen suhteeseen, StaffPointin oikeutettuun etuun tai asiakaspalvelua käyttävän henkilön erilliseen suostumukseen, joka on aina peruutettavissa. Joissakin tilanteissa StaffPointilla voi olla lakisääteinen velvollisuus käsitellä tietoja.

### 4. Rekisteröityjen ryhmät

StaffPoint-konsernin asiakkaiden ja potentiaalisten asiakkaiden yhteyshenkilöt, StaffPointin työntekijät ja työnhakijat sekä muut mahdolliset StaffPointiin yhteyttä ottavat henkilöt.

### 5. Rekisterin tietosisältö – henkilötietoryhmät

#### Chat keskusteluista ja osapuolista mahdollisesti tallennettavat tiedot:

- myStaff-sovelluksen kautta aloitettu chat-keskustelu:
  - Nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero, osoite
  - Käytettävän sovelluksen tiedot ja käyttäjätunnus
  - Keskustelun sisältö
- Yleiset chat-keskusteluista tallennettavat tiedot:
  - Keskustelun sisältö
  - Vierailijan istunnon tunniste

#### Puheluista tallennettavat tiedot:

- Soittajan puhelinnumero
- Puhelun aloitus- ja lopetus aika
- Palvelunumero, johon on soitettu sekä numero ja käyttäjä, josta puheluun on vastattu.

Palvelunumeroihin soitetut puhelut saatetaan tallentaa. Tallentaminen tapahtuu ennalta määritellyllä tavalla ja tallentamisesta ilmoitetaan asianmukaisesti ennen tallennuksen aloittamista. Tallentaminen alkaa puheluun vastaamisesta ja päättyy lopettamiseen.

### 6. Henkilötietojen vastaanottajat ja vastaanottajaryhmät

StaffPoint voi luovuttaa henkilötietoja tarpeellisin osin muille StaffPoint-konserniin kuuluville yhtiöille muun muassa palvelun ja ohjeistusten kehittämiseen liittyvissä asioissa.

StaffPoint käyttää palveluntuottajia, jotka käsittelevät henkilötietoja sen lukuun. Näiden tahojen kanssa on tehty asianmukaiset henkilötietojen käsittelyyn liittyvät sopimukset, jossa on käsittelyn ehtojen lisäksi sitouduttu salassapitovelvollisuuteen ja korkean tietoturvatason noudattamiseen.

## 7. Tietojen siirto Euroopan Unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Rekisterissä olevia henkilötietoja ei luovuteta eikä siirretä Euroopan Unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

## 8. Henkilötietojen säilytysaika

StaffPoint säilyttää chat-keskustelujen tiedot enintään 180 päivää. Puheluiden osalta puheluhistoriaa ohjaustietoineen säilytetään kaksi (2) vuotta operaattorin lakisääteisten velvoitteiden noudattamiseksi ja puheluiden tallenteet kolme (3) kuukautta.

## 9. Rekisteröidyn oikeudet ja niiden käyttäminen

Kaikissa tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa tulee olla yhteydessä StaffPoint-konsernin tietosuojaan, sähköpostiosoite [tietosuoja@staffpoint.fi](mailto:tietosuoja@staffpoint.fi). Mikäli Rekisteröity haluaa tarkastaa henkilötietonsa tai saada muuta tietoa omiin tietoihinsa kohdistuvasta käsittelystä, tulee Rekisteröidyn todistaa henkilöllisyytensä pyynnön yhteydessä, joko esittämällä virallinen henkilöllisyystodistus jossakin StaffPointin toimipisteessä tai erikseen sovittaessa vahvalla sähköisellä tunnistautumisella.

### Rekisteröidyn oikeudet:

#### a. Oikeus saada pääsy tietoihin – tarkastusoikeus

Rekisteröidyillä on oikeus tarkastaa itseään koskevat rekisterissä olevat tiedot. Tarkistaakseen omat tietonsa, tulee rekisteröidyn toimittaa kirjallinen pyyntö rekisterinpitäjälle tai esitettävä pyyntö henkilökohtaisesti rekisterinpitäjän luona. Rekisteröidyn tulee pyytää todistaa henkilöllisyytensä joko paikan päällä Rekisterinpitäjän toimipaikassa tai Rekisterinpitäjän osoittamalla tavalla sähköisesti.

Tunnistamisen jälkeen rekisterinpitäjä toimittaa ilman aiheetonta viivytystä rekisteröidyn pyytämät tiedot:

- Sähköisesti, mikäli rekisteröity on tätä pyytänyt ja mikäli se on tietoturvallisesti mahdollista.
- Tai järjestää tilaisuuden tutustua hänestä tallennettuihin tietoihin jossakin Rekisterinpitäjän toimipaikoista.

#### b. Oikeus tietojen oikaisemiseen, poistamiseen ja käsittelyn rajoittamiseen

Rekisteröidyillä on oikeus pyytää rekisterissä olevien virheellisten tai epätarkkojen tietojen oikaisemista, poistamista tai käsittelyn rajoittamista.

#### c. Oikeus vastustaa käsittelyä

Rekisteröidyillä on oikeus vastustaa henkilötietojensa käsittelyä.

#### d. Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen

Rekisteröidyillä on oikeus pyytää itse toimittamiensa tietojen siirtoa koneluettavassa muodossa.

#### **10. Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle**

Mikäli rekisteröity katsoo, ettei henkilötietojen käsittely ole lainmukaista, hänellä on oikeus tehdä asiasta valitus valvovalle viranomaiselle.

#### **11. Tietolähteet, säännönmukaiset tietolähteet**

Tiedot saadaan asiakkaan puhelinsoiton tai asiakkaan StaffPointin kotisivujen tai myStaff sovelluksen kautta käynnistämän Chat-keskustelun perusteella.

#### **12. Automaattinen päätöksenteko mukaan lukien profilointi**

Henkilötietoja ei käytetä automaattiseen päätöksentekoon tai profilointiin.

#### **13. Rekisterin suojauksen periaatteet**

StaffPoint huolehtii tietoturvasta sekä teknisistä ja organisatorisista toimenpiteistä lainsäädännön ja yleisten korkeiden standardien mukaisesti suojatakseen henkilötietoja luvattomalta tai laittomalta käsittelyltä.

Rekisterissä oleviin tietoihin pääsevät ja niitä ovat oikeutettuja käyttämään vain ne rekisterinpitäjän työntekijät, joilla on työtehtäviensä puolesta siihen oikeus. Tietojen käsittely vaatii käyttäjältä vähintään henkilökohtaisen käyttäjätunnuksen ja salasanan.

StaffPoint vastaa siitä, että henkilötietoja ei pidetä asiattomien henkilöiden saatavilla.

Henkilötietojen huolellisesta käsittelystä ja säilyttämisestä on annettu erillinen ohjeistus StaffPointin henkilöstölle. Lisäksi henkilötietoja käsittelevät henkilöt noudattavat salassapitovelvollisuutta.