

## OHJEISTUS PUHELUIDEN TALTIOINNISTA

**Tämä ohjeistus koskee asiakaspuheluiden taltiointia yrityksessä. Puhelutaltioita käytetään lainsäädännön tarkoissa puitteissa osapuolten yksityisyyden suojaa kunnioittaen niin kuluttajan kuin yrityksenkin hyödyksi, puhelun molempien osapuolten aseman turvaamiseksi. Ohjeistus on valmisteltu Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto ry:n toimesta.**

- Taltioituja puheluita käytetään tyypillisesti todisteeksi liiketapahtumasta etäostamisessa tai -sopimisessa, jossa osapuolet eivät fyysisesti kohtaa toisiaan ja asiointista ei samassa yhteydessä ei välttämättä jää muuta dokumentaatiota.
- Asiakas on tässä ohjeistuksessa yleistermi henkilölle, joka kuluttajan tai yrityksen soittaessa asioi yrityksen kanssa puhelimitse.
- Kirjeet, sähköpostit ja faksit ovat itsessään sellaisia viestintätapoja yrityksen ja kuluttajien välillä, että niiden sisältö jää viestinnän osapuolelle talteen. Kuluttajat asioivat nykyään monikanavaisesti yrityksen kanssa ja usein asiointikanavana on puhelin. Myös puhelusta on muiden asiointikanavien tavoin usein hyvä jäädä tallenne eri tarkoituksia varten osapuolten oikeuksien turvaamiseksi ja palvelun oikeellisuuden varmistamiseksi.
- Tämä ohjeistus koskee asiakaspuheluiden taltiointia. Asiakaspuheluihin varattuja yhteyksiä ei yleensä käytetä yrityksen työntekijöiden henkilökohtaiseen viestintään.

### 1. PELISÄÄNNÖT

#### **Lainsäädäntö ja taltiointi**

Osapuolten oikeus taltioida puheluitaan löytyy sekä Suomen että EU:n lainsäädännöstä.

Sähköisen viestinnän tietosuojadirektiivin (2002/58/EY) 5.2 artiklan mukaan puheluita voi taltioida

*"...tavanomaisen liiketoiminnan yhteydessä todisteeksi liiketapahtumasta tai mistä tahansa muusta liiketoimintaan liittyvästä yhteydenpidosta."*

Direktiivissä säädetään siis nimenomaisesti yrityksen oikeudesta elinkeinonharjoittajana taltioida liiketoimintaan liittyviä puheluita.

Puhelun osapuolen oikeus taltioida puhelunsa on perinteinen osa viestintään liittyvää tulkinta- ja oikeusperiaatetraditiota. Voimassa oleva sähköisen viestinnän tietosuojalaki (516/2004, 8§ 1 mom) Suomessa lausuu seuraavasti:

*"Viestin lähettäjä tai se, jolle viesti on tarkoitettu, voi käsitellä omia viestejään ja niihin liittyviä tunnistamistietoja, jollei jäljempänä tässä tai muussa laissa toisin säädetä."*

Yrityksen oikeus taltioida puheluita viestinnän osapuolena molempien osapuolten aseman turvaamiseksi on siis säädetty lainsäädännön tasolla.

Taltiointiin liittyy myös henkilötietojen käsittelyä ja jäljempänä tässä ohjeessa on erilliset kohdat mm. henkilötietolain tarkoittamasta informoinnista ja tarkastusoikeuden käytöstä. Tässä ohjeistuksessa on viitemerkintöjä käsiteltävää asiaa koskeviin tai sivuvaiviin henkilötietolain säännöksiin. Tietosuojavaltuutetun toimistolla on lyhyt [ohjeistus](#) taltioinnista.

### **Kuka saa taltioida**

Viestinnän osapuolet saavat siis taltioida omaa viestintäänsä. Asiakasrajapinnassa niin yritys kuin asiakas ovat viestinnän osapuolia.

Taltiointi voi tapahtua myös yrityksen alihankkijalla, joka yrityksen toimeksiannosta hoitaa yrityksen lukuun yrityksen puhelinasiointia. Teleyritykset toimivat puheluiden välittäjinä viestintäverkoissa ja ne eivät viestin välittäjinä saa taltioida välittämiään puheluita. Teleyritys voi tuki omassa asiakassuhteessaan taltioida viestinnän osapuolena asiakaspuheluitaan muiden yritysten tavoin. Viranomaisten oikeudesta telekuunteluun ja -valvontaan on säädetty erikseen.

### **Missä taltioidaan**

Yritys taltioi puheluita soittaessaan asiakkaille sekä asiakkaan soittaessa yrityksen sellaisiin numeroihin, jotka yritys on julkisesti ilmoittanut olevansa kaupalliseen tarjontaansa liittyviä puhelinnumeroita asiakkaidensa yhteydenottoja varten.

Yritykset ovat yleisesti ohjeistaneet henkilökuntansa siten, että nämä eivät käytä asiakaspuheluihin tarkoitettuja linjoja lainkaan yksityispueluihin.

Kaikki yritykset eivät taltioi asiakaspuheluita. Puheluita taltioivat ne yritykset, joiden toiminnassa taltiointi palvelee puhelun osapuolten aseman turvaamista ja palvelun kehittämistä.

## **2. YKSITYISYYDEN SUOJA JA TIETOTURVA**

Puheluiden taltiointiin liittyvien eri toimenpiteiden tulee olla tietoturvallisia ja yksityisyyden suojaa tukevia.

On huomattava, että taltiointi poikkeaa usein muusta henkilö- ja asiakastietojen käsittelystä siten, että taltioinnin toteutustavan vuoksi taltioita ei usein löydy lainkaan asiakkaan tietojen perusteella eikä niitä ole linkitetty

millään tavoin suoraan henkilön asiakastietoihin. Taltioiden hakusanoina toimivat usein vain yrityksen myyntihenkilön ja tapahtuma-ajan yksilöintitiedot. Vaikka taltiot eivät siis rinnastu välttämättä tavanomaiseen henkilö- tai asiakasrekisteritietojen käsittelyyn tai tietojen saatavuuteen yrityksissä, on taltioinnin toteuttamisen syytä tapahtua tarkkaan henkilötietolain kehyksessä. On myös pidettävä mielessä, että kyse on myös osapuolten välisestä luottamuksellisesta viestinnästä.

Taltiot ovat käytännössä usein taustalle tallentuva tietovarasto, josta vain murto-osa tulee muuten kuin varastointimielessä käsiteltäväksi.

### **Suunnittelu**

Taltioiden elinkaari, käsittelyn eri vaiheet ja niihin liittyvät eri menettelyt yrityksen toiminnassa on syytä suunnitella ja dokumentoida huolellisesti ennen taltioinnin aloittamista (henkilötietolaki 6 §).

### **Ohjeistus ja koulutus**

Muun yksityisyyden suojaan liittyvän koulutuksen ja ohjeistuksen ohella yrityksen tulee kiinnittää erityistä huomiota siihen, että puhelutaltioihin liittyvä sisäinen informointi ja koulutus ovat jatkuvan ylläpidon ja kehityksen kohteena.

### **Vain ja ainoastaan tarpeeseen**

Taltiot sisältävät usein henkilötietoja ja yritys saa käsitellä taltioita vain suunniteltuihin ja nimettyihin tarpeellisiin tarkoituksiin (henkilötietolaki 6,7 ja 9 §).

Yleisimpiä perusteltuja tarpeita puheluiden taltioimiseen:

- Todisteeksi liiketapahtumasta. Tällöin taltioita käytetään asiakasvalitusten ja muiden epäselvien tilanteiden selvittämiseen ja todentamiseen.
- Koulutus, kehitys ja laadunvalvonta. Taltioita käytetään asiakaspalvelun ja muun asiakasrajapintaan liittyvän yrityksen toiminnan kehittämiseen ja laadun parantamiseen esim. käyttämällä taltioita yrityksen sisäisessä koulutuskäytössä.
- Turvallisuus. Turvallisuus voi olla myös peruste taltioinnille. Yritys voi saada puhelimitse yhteydenottoja, joiden taltioita on yrityksen henkilökunnan tai asiakkaiden turvallisuuden vuoksi syytä myöhemmin käsitellä.
- Väärinkäytösten ehkäisy. Taltioiden avulla voidaan todentaa osapuolia ja tapahtumia kiistatilanteissa. Näin voidaan selvittää esim. toisena henkilönä esiintymistä ja näin selvittää ja ehkäistä laajemminkin petoksia muita väärinkäytöksiä.

### **Rajoitettu käsittely**

Vain ne henkilöt saavat käsitellä taltioita, joiden nimettyihin tehtäviin taltioiden käsittely kuuluu. Henkilöillä on vaitiolovelvollisuus taltioiden henkilöön liittyvästä sisällöstä (henkilötietolaki 33 §).

Yrityksen puolesta puheluita käsittelevien alihankkijoiden kanssa solmituissa sopimuksissa on syytä tarkkaan määritellä taltioiden käsittelyyn ja luovutuksiin oikeutetut henkilöt. Taltioiden käsittely- ja siirtomenettelyt ja muut tietoturvalliset menettelytavat tulee määritellä ja ohjeistaa tarkasti, taltioiden hävittämisen- ja palauttamismenettelyitä unohtamatta.

Yrityksen on toimintansa sisällön niin vaatiessa lisäksi syytä huomioida arkaluonteisten tietojen käsittelyä erityissäännökset (ks. henkilötietolaki 11, 12 §).

### **Taltioiden säilyttäminen, käyttö ja hävittäminen**

Taltioita on säilytettävä tietoturvallisesti (henkilötietolaki 32 §). Yrityksen on tietoturva huomioon ottaen suunniteltava ja toteutettava taltioiden haku- ja käyttömenettelyt kuten käyttöoikeuksien hallinta, käytettävät hakuparametrit ja tapahtumalokit. Yrityksen on muistettava määrittää myös passiivisessa tilassa olevien taltioiden hävittämisen- tai anonymisointimenettelyt.

## **3. INFORMOINTI**

Asiakasinformoinnin tehokas ja selkeä toteuttaminen on olennaisen tärkeä osa taltioinnin laadukasta ja vastuullista toteuttamista.

### **Informointi tietosuojaselosteissa**

Puheluiden taltiointi poikkeaa usein muusta asiakas- ja henkilötietojen tietojen käsittelystä sillä tavoin, että taltioita ei voi hakea lainkaan asiakkaan nimi- ja yhteystietojen perusteella eikä niitä ole linkitetty millään tavoin henkilön asiakastietoihin. Puheluiden taltiointi on kuitenkin osa henkilötietojen käsittelyn kokonaisuutta yrityksessä. Yrityksen tulee huomioida tämä taltioiden käsittelyn elinkaaren suunnittelussa ja sisällyttää taltiointi tarkoituksenmukaisella tavalla yrityksen rekisteriselosteeseen ja muihin informoinnissa käytettyihin tietosuojamateriaaleihin. Tietosuojavaltuutetulla on [yleisohjeistusta](#) eri selosteista.

### **Muu informointi**

#### Erillinen informointi asiakasmateriaalissa

Myös erillinen, nimenomainen informointi taltioinnista on usein perusteltua. Sopimusmateriaalit, tilausvahvistukset, verkkosivustot yms. ovat paikkoja, joissa yrityksen syytä harkita erillistä informoinnin toteuttamista. Esimerkiksi yrityksen verkkosivuilla voi olla erillinen informaatioteksti taltioinnista tähän tapaan:

*YRITYS taltioi asiakaspalvelun puheluita osapuolten asiointiin liittyvien oikeuksien turvaamiseksi. Näitä taltioita voidaan käyttää myös asiakaspalvelun laadun kehittämiseksi. Taltiointi tapahtuu tietoturvallisesti henkilötietolain ja muiden säädösten puitteissa eikä taltioita käytetä muihin tarkoituksiin eikä niitä luovuteta ulkopuolisille.*

#### Informointi puhelun aikana

Puhelun aikana ei välttämättä tarvitse kertoa asiakkaalle, että puhelu taltioidaan. Yritys voi toki halutessaan esimerkiksi saapuvissa puheluissa puhelun alussa olevalla automaattisella ilmoituksella kertoa taltioinnista. Kysyttäessä asiasta puhelun aikana on taltioinnista luonnollisesti kerrottava selkeästi ja asianmukaisesti.

#### Informointi taltioinnin alkamisesta puhelun aikana

Jotkut yritykset tallentavat todisteeksi liiketapahtumasta esimerkiksi vain ns. sopimuksen yhteenveto-osan ja ilmoittavat tallentamisen aloittamisesta puhelussa asiakkaalle ennen mainittua vaihetta.

#### Informointi puheluvalikossa

Saapuvissa puheluissa voi yritys tarjota "valitse 4, jos haluat tietoa..." - tyyppisen näppäinvalinnan avulla nimenomaista tietoa taltioinnista, jolloin jokainen soittaja voi saada halutessaan tietoa taltioinnista ennen kuin puhelinasiointi alkaa.

### **Informointi yrityksen koulutustilanteissa**

Ennen yrityksen taltioita hyödyntävää sisäistä koulutusta osallistujille on syytä tehdä selväksi, että taltioilla on henkilötietoja, jotka kuuluvat lain tarkoittaman vaitiolovelvollisuuden piiriin, niin kuin muutkin yrityksen käsittelemät henkilötiedot. Asiasta voi myös olla erillinen kirjallinen liite koulutusmateriaalissa. Asia on vielä hyvä käydä suullisesti läpi ennen koulutuksen alkua ja myös sen lopuksi. Arkaluonteisia tietoja sisältäviä taltioita ei pitäisi käyttää koulutuskäytössä (henkilötietolaki 11 ja 12§).

### **Ns. myötäseuranta**

Puhelintyössä on tavanomaista, että koulutusvaiheessa perehdytettävän henkilön puhelintyöskentelyä seurataan reaaliaikaisesti ns. myötäseurannan avulla. Perehdytettävä voi tehdä myötäseurantaa myös itse ennen oman puhelintyön aloittamista. Tällaisessa toiminnassa ei ole kysymys puheluiden taltioinnista, vaan koulutettava ja kouluttaja osallistuvat yhdessä asiakaskontaktin hoitamiseen kuten muissakin asiakastilanteissa on tyyppillistä. Mikäli tähän yhdistyy taltioiden käyttöä, soveltuu tämä ohjeistus niiden käyttöön.

### **Työntekijöiden informointi**

Taltiointi ja myös myötäkuuntelu asiakasrajapinnassa liittyy osaltaan myös työntekijän oikeuksiin ja tietosuojaan. Henkilöstölle on työelämän tietosuojalain (759/2004) puitteissa selvitettävä taltioiden käyttötarkoitus ja siinä käytettävät menetelmät sekä tiedotettava työntekijöille toiminnan tarkoituksesta, käyttönotosta ja siinä käytettävistä menetelmistä, näitä koskevien muutosten informointia unohtamatta.

## 4. TARKASTUSOIKEUS

Henkilötietolain (26-28 §) mukaan henkilöllä on oikeus saada tietää, mitä tietoja hänestä on henkilörekisterissä tai ettei rekisterissä ole häntä koskevia tietoja. Tätä oikeutta kutsutaan tarkastusoikeudeksi. Tietosuojavaltuutetun toimistolla on kattava [yleisohjeistus](#) tarkastusoikeuden toteuttamisesta.

### Yleisluontoinen tarkastuspyyntö

Jos henkilö käyttää yleisesti tarkastusoikeuttaan, kerrotaan hänelle annettavassa vastauksessa, mitä erityyppisiä tietoja hänestä on talletettu, mihin tietoja käytetään, mihin niitä luovutetaan ja säännönmukaiset tietolähteet. Yleensä taltiot ovat talletettu taustajärjestelmiin siten, että niitä ei löydy lainkaan asiakkaan tietojen avulla eivätkä ne sisälly asiakasta koskeviin muihin tietoihin, vaan taltioiden käsittelyn mahdollistavat hakuparametrit ovat esimerkiksi yrityksen myyntihenkilöön ja tapahtum aikaan liittyviä.

### Pyynnön muoto

Henkilö ei käytännössä välttämättä ilmoita käyttävänsä tarkastusoikeuttaan, vaan esim. reklamaatiotilanteessa ilmoittaa haluavansa kuunnella taltion. Koska kyse on henkilötietojen käsittelystä tai luovutuksesta, yrityksen on varmuuden vuoksi syytä suhtautua pyyntöön kuten tarkastusoikeuden käyttämiseen.

Tarkastusoikeuden käyttäminen eli pyyntö tulee tapahtua kirjallisella pyynnöllä. Tavallinen sähköposti tai puhelinsoitto ei tietosuojavaltuutetun ohjeistuksen mukaan riitä. Henkilön on myös mahdollista esittää pyyntö henkilökohtaisesti yrityksen toimipisteessä.

Yrityksen on tärkeää luoda sellainen prosessi taltioihin liittyvän tarkastusoikeuden toteuttamiseen, että pyytjä tulee tunnistetuksi riittävän varmasti. Koko prosessi eri vaiheineen on syytä dokumentoida.

### Taltion tietoja sisältävä vastaus

Jos henkilö käyttää tarkastusoikeuttaan sillä tavoin yksilöidysti, että pyyntö kohdistuu nimenomaisesti taltioon, on yrityksen vastaukseen sisällyttävä myös tieto taltion sisällöstä.

Asiakkaalla ei ole erityistä oikeutta saada taltioita juuri haluamallaan tavalla ja muodossa. Asian luonteesta, taltiointitavasta sekä yrityksen valitsemasta toimintavasta riippuen taltio voidaan sisällyttää vastaukseen

1. antamalla tunnistetun henkilön kuunnella taltio tai sen osa yrityksen toimipisteessä;
2. antamalla tunnistetun henkilön kuunnella taltio tai sen osa puhelimitse; tai
3. kirjoittamalla taltio tai sen osa ja antaa tämä kirjallisesti tiedoksi asiakkaalle;
4. lähettämällä tietoturvallisella menettelyllä kopio taltiosta tai sen osasta asiakkaalle.

Suosittelavaa, ottaen huomioon henkilötietolain 28 §:n tarkastusoikeuden toteuttamista koskevat säännökset, on seurata 1 ja 2 kohdan toimintamalleja.

## 5. YHTEISTYÖRAKENTEET

Yrityksen liiketoiminta voi olla osin tai kokonaan ulkoistettu tai tapahtua osittain yhteistyökumppanin toimesta yrityksen lukuun, näin myös puhelinpalvelun osalta. Näissä tapauksissa taltiointi voidaan järjestää erilaisin käytännön järjestelyin.

Erityistä syytä on kiinnittää huomiota taltiointista sopimiseen, ohjeistukseen ja selkeisiin vastuurajapintojen ja menettelyiden määrittämiseen. Yksityisyyden suojaa koskevat menettelyt tulisi käydä huolellisesti läpi ennen yhteistyön alkua (henkilötietolaki 5 §).

Muutamia huomioita erilaisista toimintamalleista:

### **Yritys taltioi itse**

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

### **Palveluntarjoajan taltiointi oman toiminnan kehittämiseksi**

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

### **Palveluntarjoaja taltioi ja toimeksi antava yritys käyttää tarvittaessa**

Edellisessä kohdassa tarkoitettussa tapauksessa on mahdollista käyttää palveluntarjoajan taltioita myös toimeksiannon puitteissa toimeksiantoon liittyen. Tästä käyttö- tai muusta oikeudesta on sovittava nimenomaisesti toimeksiantosopimuksessa. Taltioiden käyttö-, luovutus-, hävitys- ja muista menettelyistä on myös muistettava sopia tarkasti. Palveluyrityksen on muistettava tällöinkin sovittaa taltioiden tällainen käyttö myös omaan tietosuojamateriaaliinsa ja menettelyohjeisiinsa.

### **Taltiointista sopiminen**

Taltiointista yritysten välisissä palvelusuhteissa on nostettava esiin kirjallisen sopimisen ja kirjallisen materiaalin tärkeys. Taltiointin toteutuksen ei tule perustua suulliseen sopimiseen tai suunnittelemattomiin toimiin. Suunnittele – kirjaa – vastuuta – informoi.