

EU:n Yleinen Tietosuojasetus

Laatijan tiedot	
Laadittu (pvm ja nimi) 6.9.2024 Henriikka Syväjärvi, Hannu Hietala	Päivitetty (pvm ja nimi) 13.9.2024 Henriikka Syväjärvi, Päivi Röyskö
Rekisteritiedot	
1. Rekisterin nimi Asiakaspalauterekisteri	
2. Rekisterinpitäjä Monetra konsernin yhtiöt	
3. Rekisterin yhteyshenkilö (Monetran rekisteri) Asiakaspalvelupäällikkö Henriikka Syväjärvi, etunimi.sukunimi@monetra.fi	
4. Rekisterin käyttötarkoitus ja tietojen käsittelyn peruste Monetra konsernin asiakasorganisaatioiden edustajien, henkilöasiakkaiden tai kolmansien osapuolien jättämän asiakaspalautteen (ns. kohtaamiskyselypalaute) kokoaminen ja käsittely yksittäisiä asiointitapahtumia koskien. Osaa saadusta asiakaspalautteesta hyödynnetään automaation kouluttamisessa.	
Rekisterin tietosisältö ja järjestelmät, tietolähteet, sekä tietojen luovutus	
5. Rekisterin tietosisältö Monetra konsernin asiakasorganisaatioiden edustajien, henkilöasiakkaiden tai kolmansien osapuolien palautteet Monetran tuottamaa palvelua koskien. Palautteessa pakollisina tietoina tulee antaa tieto organisaatiosta, jonka asioilla on asioinut, palvelu, jota palaute koskee, suosittelemuksena, asian hoitamisen helppouden arvosana sekä vapaa palaute palveluiden kehittämiseen liittyen. Palautteen antaja voi vapaaehtoisesti toimittaa Monetralle yhteystietonsa jatkoyhteydenottoa varten. Oletusarvoinen vastausten keruutapa palvelupyyntöjen palautteiden osalta on anonyymi. Tekstiviestitse pyydettyä palautekyselylinkkiä lähetetään Monetran palveluun soittaneeseen numeroon. Rekisterin ylläpitoon käytettävät järjestelmät Microsoft Forms- lomake Microsoft Lists- sovellus	

<p>Telia ACE-järjestelmä Telia Survey-järjestelmä MonetTieto- raportointijärjestelmä</p> <p>Erikseen tallennettavat tiedot</p> <p>Ei erikseen tallennettavia tietoja</p>
<p>6. Säännönmukaiset tietolähteet</p> <p>Monetra konsernin asiakasorganisaatioiden edustajien, henkilöasiakkaiden tai kolmansien osapuolien palautteet toimitetaan Monetralle Forms-linkin tai tekstiviestilinkin kautta. Rekisteröity toimittaa itse tiedot ja voi valita anonyymin ilmoittamisen tavan palvelupyyntöjen palautelomakkeella.</p>
<p>7. Rekisterissä olevien tietojen luovutus</p> <p>Tietoja ei luovuteta toisille rekisterinpitäjille tai kolmansille tahoille paitsi tilanteessa, jossa viranomainen (esim. poliisi) sitä lain perusteella edellyttää tai rekisteröidyn pyynnöstä ja suostumuksella.</p>
<p>8. Tietojen luovutukset tai siirrot EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle</p> <p>Tietoja ei luovuteta.</p>
<p>9. Tietojen luovutuksen peruste, luovutuksesta päättävä henkilö ja yhteystiedot</p> <p>Tietoja ei luovuteta.</p>
<p>Rekisterin suojaaminen</p>
<p>10. Rekisterin suojaaminen</p> <p>Digitaalinen aineisto</p> <p>Palvelupyyntöjen palautteiden suojaaminen: Aineistoa suojataan Microsoftin alla kuvattujen kulloinkin voimassa olevien vakioehtojen mukaisesti.</p> <p>https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Microsoft-Products-and-Services-Data-Protection-Addendum-DPA?year=2023</p> <p>Lisäksi tietoja suojataan Teams-käyttöoikeuksien avulla Tiedot ovat luottamuksellisia eivätkä ne ole julkisia.</p>

Tekstiviestipalautteiden suojaaminen: Tietojen suojaaminen järjestelmien käyttöoikeuksien avulla. Tiedot ovat luottamuksellisia eivätkä ne ole julkisia.

Analoginen aineisto

Ei analogista aineistoa.

Rekisteröidyn tarkastusoikeus, oikeus vaatia tiedon korjaamista, oikeus vaatia tietojen poistamista ja oikeus vastustaa tietojen käyttöä
 [Perustuen tietosuoja-asetuksen artikloihin 15-21]

11. Rekisteröidyn oikeus tarkastaa tietonsa
 [Artikla 15]

Rekisteröity voi pyytää tietojensa tarkistamista rekisterinpitäjän yhteyshenkilöltä tai tietosuojavastaavalta; tietosuojavastaava@monetra.fi

12. Rekisteröidyn oikeus vaatia tietojensa korjaamista
 [Artikla 16]

Rekisteröity voi pyytää tietojensa tarkistamista rekisterinpitäjän yhteyshenkilöltä tai tietosuojavastaavalta; tietosuojavastaava@monetra.fi

13. Rekisteröidyn oikeus vaatia tietojensa poistamista
 [Artikla 17]

Rekisteröity voi pyytää tietojensa tarkistamista rekisterinpitäjän yhteyshenkilöltä tai tietosuojavastaavalta; tietosuojavastaava@monetra.fi
 Rekisteröidyn tiedot poistetaan rekisterin vastuuhenkilön päätöksellä.

[Artikla 20 ja 21 mukaiset kirjaukset ovat mukana riippuen niistä perusteista, joilla henkilötietoja käsitellään. Artiklan 20 mukainen oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen on käytössä, jos käsittely perustuu suostumukseen tai sopimukseen rekisterinpitäjän kanssa ja käsittely suoritetaan automaattisesti. Artiklan 21 mukainen vastustamisoikeus on voimassa, jos käsittely perustuu yleiseen etuun tai oikeutettuun etuun.]

14. Rekisteröidyn oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen
 [Artikla 20]

Rekisteröity voi pyytää tietojensa siirtämistä toiseen järjestelmään.
 Rekisteröidyn tiedot toimitetaan suoraan toiselle rekisterinpitäjälle, mikäli se on teknisesti mahdollista. Muutoin tiedot toimitetaan rekisteröidylle koneellisesti luettavassa muodossa.

15. Rekisteröidyn oikeus vastustaa tietojensa käyttöä

[Artikla 21]

Rekisteröity voi vastustaa tietojensa käsittelyä rekisterinpitäjän yhteyshenkilölle tai tietosuojavastaavalle; tietosuojavastaava@monetra.fi. Rekisteristä ei luovuteta ilman rekisteröidyn lupaa henkilötietoja suoramarkkinointia, markkina- ja mielipidetutkimusta, henkilömatrikkelia ja sukututkimusta varten.

Tietojen säilytys ja poistaminen

16. Tietojen tallentaminen, kopiointi, säilytysaika, arkistointi ja poistaminen

Aineistoa ei arkistoida. Palvelupyyntöjen palautteet poistuvat 18 kk:n jälkeen. Tekstiviestipalautteiden säilytysaika on 395 päivää.

Rekisteröidyn informointi

17. Rekisteröidyn informointi

Tietosuojaseloste on Monetra-konsernin Yhteystiedot-sivulla.