

Tietosuojavaltuutettu kiivastui yrityspuheluiden arkistoinnista

18.3.2008 09:08 — Taloussanomat

Asiakaspalveluun tehty puhelu voi unohtua arkistoon jopa vuosikymmeneksi.

Usein yritykset keräävät nauhoituksia puhelusta turhaan. Tietosuojavaltuutettu **Reijo Aarnio** mukaan puhelutietoja ei saisi säilyttää yhtään pidempään kuin on tarve. Laki ei kerro selvästi, kuinka pitkään tallenteita saa säilyttää. Asiasta kertoo *Turun Sanomat*.

Aarnio kertoo, että puheluiden nauhoittamisen yleisyys vaihtelee toimialoittain. Erityisesti isot yritykset nauhoittavat puhelunsa.

VR tallettaa kaikki asiakaspuhelunsa vuodeksi. Vahinkovakuutusyhtiö If siivoaa arkistojaan neljä kertaa vuodessa, mutta Nordea säilyttää puhelut jopa kymmenen vuotta.

Tietosuojalaki ei velvoita puhelun nauhoittajaa kertomaan nauhoituksesta toiselle osapuolelle. Suuri osa yrityksistä hyödyntää tätä mahdollisuutta, mutta esimerkiksi If kertoo asiakkaalle puhelun nauhoittamisesta puhelun alussa lyhyessä tiedotteessa.

<http://www.digitoday.fi/yhteiskunta/2008/03/18/tietosuojavaltuutettu-kiivastui-yrityspuheluiden-arkistoinnista/20087937/66>