

ELISA RAHULOLUKÜSITLUSTE, TEAVITUSTE JA KÖNEDE PÕHIMÕTTED

Käesolev rahuloluküsitluste, teavituste ja kõnede läbiviimise põhimõtted on koostatud EUROOPA PARLAMENDI JA NÕUKOGU MÄÄRUSEST (EL) 2016/679 lähtuvalt ning reguleerivad Elisa rahuloluküsitluste, teavituste ja kõnede läbiviimist.

1. Mõisted

1.1. **Andmesubjekt** – on füüsiline isik, kellele Elisa edastab rahulolu küsitlusi, teavitusi või teeb rahulolukõnesid;

1.2. **Rahulolu küsitlus** – elektrooniliselt täidetav küsimustik, millele vastamisel saab andmesubjekt anda tagasisidet teeninduskogemusele, tarbitavatele teenustele ning hinnata rahulolu Elisaga tervikuna;

1.3. **Rahulolu teavitus** – elektrooniline kiri, mis annab andmesubjektile teavet tema poolt kasutava Äpi ja/või teenuse kasutamise võimaluste kohta.

1.4. **Rahulolu kõne** - on reaajas toimuv mitmepoolne häälkõne, mille eesmärgiks on välja selgitada andmesubjekti rahulolu teenindusega ja tarbitavate teenustega ning tagada parim tarbijakogemus.

2. Rahulolu küsitluste, teavituste ja kõnede eesmärgid, läbiviimise viisid ja töödeldavad isikuandmed

2.1. **Rahulolu küsitluste ja kõnede eesmärgiks** on mõista andmesubjekti ootusi Elisa klienditeenindusele ja teenustele ning parema klienditeeninduse ja kliendi rahulolu tagamine. Rahulolu küsitluste ja kõnede eesmärkide saavutamiseks kuvab Elisa kodulehel küsitlusi, saadab andmesubjektile elektroonilisi küsitlusi või teeb rahulolu kõnesid ning analüüsib saadud tagasisidet.

2.2. **Rahuloluteavituste eesmärgiks** on teavitada andmesubjekti tema poolt kasutatava Äpi ja/või teenuse tarbijakogemust tõstvatel funktsioonidel ja võimalustel ning jagada soovitusi Äpi või teenuse täisväärtuslikuks kasutamiseks.

2.3. Elisa viib läbi rahuloluküsitlusi klienditeeninduse osas kuvades küsitlusi koduleheküljel või edastades küsimustiku andmesubjekti kontakt e-posti aadressile.

2.4. Koduleheküljel kuvataval küsitluses on andmesubjektil võimalik hinnata kodulehekülje kasutusmugavust ning e-posti vahendusel edastatavas küsimustikus on andmesubjektil võimalik hinnata Elisa klienditeenindaja kompetentsust, sõbralikkust, personaalsust, hoolivust, suhtlemise lihtsust ja lahenduse saamist.

2.5. Kodulehel kuvata küsitluse raames töötleb Elisa andmesubjekti kliendinumbrit ja isikukoodi. Küsimustiku edastamisel e-posti teel töötleb Elisa andmesubjekti isiklike andmeid (ees- ja perekonnanimi, suhtluskeel) ja kontaktandmeid (e-posti aadress).

2.6. Elisa viib läbi rahuloluküsitlusi toodete ja teenuste osas, edastades rahuloluküsitluse andmesubjekti kontakt e-posti aadressile lähtuvalt äristrateegiast. Küsimustiku edastamiseks töötleb Elisa andmesubjekti isiklike andmeid (ees- ja perekonnanimi, suhtluskeel) ja kontaktandmeid (e-posti aadress).

2.7. Elisa võib teha rahulolukõnesid kliendi kontaktnumbrile teenusega liitumise järgselt tagamaks teenuse tõrgeteta ja sujuv toimimine. Elisa sooviks on tagada väga hea tarbijakogemus teenuse tarbimisel, mistõttu Elisa võtab kliendiga ühendust juhul, kui klient on esitanud pöördumise seoses tõrgetega teenuse toimivuses või juhul, kui Elisa on tuvastanud tõrked teenuse toimivuses. Samuti on Elisa jaoks oluline tagada kliendi rahulolu Elisa teeninduse ja teenustega, mistõttu Elisa kontakteerub kliendiga olukorras, kus klient on avaldanud rahulolematust seoses teenuste või teenindusega või esitanud avalduse numbrit liigutamiseks

teise operaatori võrku. Rahulolukõne läbiviimiseks töötleb Elisa andmesubjekti isiklikke andmeid (ees- ja perekonnanimi, suhtluskeel) ja kontaktandmeid (kontaktnumber).

- 2.8. Rahuloluteavituste edastamiseks töötleb Elisa andmesubjekti isiklikke andmeid (ees- ja perekonnanimi, suhtluskeel) ja kontaktandmeid (e-posti aadress).
- 2.9. Rahuloluküsitluste ja -kõnede tulemusena kogutud info põhjal analüüsib Elisa klienditeeninduse protsesse ja teenuseid ning hindab klienditeeninduse ja teenuse kvaliteeti. Eelnimetatud tegevused on vajalikud selleks, et mõista andmesubjekti rahulolu Elisa klienditeenindusega ning ootusi Elisa poolt pakutavate teenuste osas, selgitada välja kitsaskohad, parendada klienditeeninduse kvaliteeti ja -protsesse ning suurendada kliendirahulolu ja tarbijakogemust.

3. Andmesubjekti õigused

- 3.1. Andmesubjektil on õigus igal ajal keelata konkreetse või kõigi rahulolu küsitluste ja teadete edastamine e-kirjas toodud juhiseid järgides. Samuti on võimalik esitada Elisale sellekohane allkirjastatud sooviavaldus. Andmesubjektil ei ole võimalik keelata koduleheküljel kuvatavaid rahuloluküsitlusi.
- 3.2. Rahulolu kõnest on võimalik andmesubjektil loobuda edastades Elisale sellekohane allkirjastatud sooviavaldus või loobuda edasisest rahulolu kõnedest kõne käigus.
- 3.3. Andmesubjektil on võimalik igal ajal nõusolek rahulolu küsitluste, teadete või kõnede tegemiseks taastada esitades Elisale sellekohase sooviavalduse.

4. Rahuloluküsitluste tagasiside ja kõnede säilitamine

- 4.1. Rahulolu küsitluste tagasiside säilitatakse 2 aastat tagasiside saamisest. Säilitamistähtaja möödumisel tagasiside muudetakse anonüümseks.
- 4.2. Rahulolu kõnesid säilitatakse 1 aasta kõne salvestamisest. Säilitamistähtaja möödumisel kõne kustutatakse.