

ELISA RAHULOLUKÜSITLUSTE JA -KÕNEDE LÄBIVIIMISE PÕHIMÕTTED

Käesolev rahuloluküsitluste ja rahulolukõnede läbiviimise põhimõtted on koostatud EUROOPA PARLAMENDI JA NÕUKOGU MÄÄRUSEST (EL) 2016/679 ja elektroonilise side seadusest lähtuvalt ning reguleerivad Elisa rahuloluküsitluste ja -kõnede läbiviimist.

1. MÕISTED

1.1. **Andmesubjekt** – on füüsiline isik, kellele Elisa edastab rahuloluküsitlusi või teeb rahulolukõnesid õigustatud huvi alusel;

1.2. **Rahuloluküsitlus** – elektrooniliselt täidetav ankeetküsimustik, millele vastamisel saab andmesubjekt anda tagasisidet teeninduskogemusele ja tarbitavatele teenustele ning hinnata rahulolu Elisaga tervikuna;

1.3. **Rahulolukõne** - on reaalajas toimuv mitmepoolne häälkõne, mille eesmärgiks on välja selgitada andmesubjekti rahulolu teenindusega ja tarbitavate teenustega ning tagada kliendile parim tarbijakogemus.

2. RAHULOLUKÜSITLUSTE JA -KÕNEDE EESMÄRGID, LÄBIVIIMISE VIISID JA TÕÕDELDAVAD ISIKUANDMED

2.1. Rahuloluküsitluste ja -kõnede eesmärgiks on mõista andmesubjekti ootusi Elisa klienditeenindusele ja teenustele ning parema klienditeeninduse ja -rahulolu tagamine. Rahuloluküsitluste ja -kõnede eesmärkide saavutamiseks saadab Elisa andmesubjektile elektroonilise ankeetküsimustiku või teeb rahulolukõne ning analüüsib saadud tagasisidet.

2.2. Elisa viib läbi rahuloluküsitlusi klienditeeninduse osas, edastades ankeetküsimustiku andmesubjekti kontakt e-posti aadressile järgmisel päeval peale Elisa klienditeeninduse poole pöördumist, kuid mitte sagedamini kui üks (1) kord kaheksa (8) nädala jooksul. Ankeetküsimustikus on andmesubjektil võimalik hinnata Elisa klienditeenindaja kompetentsust, sõbralikkust, personaalsust, hoolivust, suhtlemise lihtsust ja lahenduse

- saamist. Ankeetküsimustiku edastamiseks töötleb Elisa andmesubjekti isiklikke andmeid (ees- ja perekonnanimi, suhtluskeel) ja kontaktandmeid (e-posti aadress).
- 2.3. Elisa viib läbi rahuloluküsitlusi toodete ja teenuste osas, edastades rahuloluküsitluse andmesubjekti kontakt e-posti aadressile lähtuvalt äristrateegiast. Ankeetküsimustiku edastamiseks töötleb Elisa andmesubjekti isiklikke andmeid (ees- ja perekonnanimi, suhtluskeel) ja kontaktandmeid (e-posti aadress).
 - 2.4. 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 rahuolul Elisa teeninduse ja teenustega, mistõttu Elisa kontakteerub kliendiga olukorras, kus klient on avaldanud rahulolematust seoses teenuste või teenindusega või esitanud avalduse numbri liigutamiseks teise operaatori võrku. Rahulolukõne läbiviimiseks töötleb Elisa andmesubjekti isiklikke andmeid (ees- ja perekonnanimi, suhtluskeel) ja kontaktandmeid (kontaktnumber).
 - 2.5. 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. ÕIGUSLIK ALUS RAHULOLUKÜSITLUSTE JA -KÕNEDE TEGEMISEKS

- 3.1. Elisa on õigus edastada rahuloluküsitlus andmesubjektile ilma tema nõusolekuta õigustatud huvi alusel.
- 3.2. Elisal on õigus teha rahulolukõnesid andmesubjekti nõusolekuta õigustatud huvi alusel.

4. ANDMESUBJEKTI ÕIGUS

- 4.1. Andmesubjektil on õigus igal ajal keelata rahuloluküsitluste edastamine õigustatud huvi alusel e-kirjas toodud juhiseid järgides. Samuti on võimalik esitada Elisale sellekohane allkirjastatud sooviavaldus.

- 4.2. Rahulolukõnest on võimalik andmesubjektil loobuda edastades Elisale sellekohane allkirjasatud sooviavaldus või loobuda edasisest rahulolukõnedest kõne käigus.
- 4.3. Andmesubjektil on võimalik igal ajal nõusolek rahuloluküsitluste ja/või -kõnede läbiviimiseks taastada esitades Elisale sellekohase sooviavalduse.