



ANDMEKAITSE INSPEKTSIOON

Lp Serhii Mykhailov
Mobili Doctor OÜ
mobilidoctor249@gmail.com

Teie 27.03.2026 nr 2.2-9/26/1321-1
Meie 10.04.2026 nr 2.2-9/26/1321-2

Vastus selgitustaotlusele

Pöördusite Andmekaitse Inspektsiooni poole seoses telefonikõnede salvestamise lahenduse kavandamisega. Selgitasite, et soovite salvestada sissetulevaid ja väljaminevaid kliendikõnesid kokkulepete fikseerimise, garantiikohustuste kaitse, arusaamatuste lahendamise lihtsustamise ja teenuse kvaliteedi tagamise eesmärgil. Ühtlasi palusite selgitust selle kohta, mida tuleks sellise lahenduse kujundamisel andmekaitse seisukohast silmas pidada.

Pean esmalt vajalikuks selgitada, et Andmekaitse Inspektsioon ei väljasta andmetöötluseks lube ega kooskõlasta eelnevalt kõnesalvestamise või muude andmetöötluslahenduste kujundamist. Küll aga saame Teile anda üldisemat selgitavat teavet selle kohta, mida tuleks sellise lahenduse kavandamisel silmas pidada.

Telefonikõne salvestamine on isikuandmete töötlemine. Seetõttu peab ettevõttel juba enne salvestamise alustamist olema selge, mis eesmärgil kõnesid salvestatakse, millisel õiguslikul alusel seda tehakse, kui kaua salvestisi säilitatakse ning miks on selline töötlemine vajalik. Kui sobiv õiguslik alus puudub, ei ole kõnede salvestamine lubatud. Teie pöördumises nimetatud eesmärgid, nagu kokkulepete fikseerimine, garantiikohustuste kaitse, arusaamatuste lahendamine ja teenuse kvaliteedi tagamine, võivad küll olla omavahel seotud, kuid ettevõttel peab olema endal selge, kuidas iga eesmärk salvestamise vajadust põhjendab ning kas kõnede salvestamine on kõigi nende eesmärkide saavutamiseks vajalik samas ulatuses. Kui soovite säilitada salvestisi kuus kuud, peab Teil olema võimalik põhjendada, miks just selline tähtaeg on Teile nimetatud eesmärkide saavutamiseks vajalik. Säilitamisaeg ei tohiks olla määratud igaks juhuks, vaid see peaks olema seotud sellega, kui kaua on salvestised tegelikult vajalikud näiteks kokkulepete tõendamiseks, pretensioonide lahendamiseks või kliendikaebuste menetlemiseks. Nendest valikutest ja põhjendustest kujunevad kõnesalvestamisega seotud andmetöötluse põhimõtted. Nende kujundamise kohta leiate huvi korral rohkem selgitavat teavet Andmekaitse Inspektsiooni teemakohasest juhendmaterjalist.

Teie kirjeldatud olukorras võib õigusliku alusena kõne alla tulla näiteks õigustatud huvi või andmesubjekti ehk inimese, kelle isikuandmeid töödeldakse, nõusolek. Sobiva õigusliku aluse peab siiski iga andmetöötaja ise kindlaks määrama, lähtudes salvestamise tegelikust eesmärgist ja korraldusest.

Kui ettevõtte soovib tugineda õigustatud huvile, tuleb koostada asjakohane õigustatud huvi hinnang. Täpsemad juhised õigustatud huvi kolmeastmelise hindamise kohta on leitavad Andmekaitse Inspektsiooni koostatud õigustatud huvi juhendi 4. peatükist. See ei ole pelgalt vormiline dokument, vaid sisuline analüüs selle kohta, kas kõnede salvestamine on konkreetses olukorras põhjendatud ning kas ettevõtte huvid ei kaalu ebaproportsionaalselt üles inimese õigusi

ja vabadusi. Seejuures tuleb arvestada, et kõnesalvestisel töödeldakse lisaks vestluse sisule ka inimese häält kui isikule ainuomast tunnust, mistõttu peab selline töötlemine olema selgelt põhjendatud ning piirduma sellega, mis on eesmärgi saavutamiseks vajalik.

Kui aga soovitakse tugineda nõusolekule, peab see olema [vabatahtlik, konkreetne, teadlik ja üheselt väljendatud](#). Inimesele peab olema selge, kes tema andmeid töötleb ja mis eesmärgil seda tehakse. Samuti peab tal olema võimalik nõusolekust keelduda või see hiljem tagasi võtta, ilma et sellega kaasneks talle negatiivseid tagajärgi. Seetõttu ei saa nõusoleku alusel toimuva töötlemise puhul üldjuhul pidada piisavaks üksnes kõne alguses antavat teadet selle kohta, et kõne salvestatakse. Ühtlasi peab nõusoleku mitte andmisel inimesele olema alternatiivne võimalus teenuse saamiseks.

Täiendavalt tuleb arvestada isikutele isikuandmete kaitse üldmäärusest (IKÜM) tulenevate õigustega. IKÜM artikli 15 alusel on isikul [õigus saada teavet](#) tema isikuandmete töötlemise kohta ning artikli 20 alusel teatud juhtudel [õigus saada teda puudutavaid isikuandmeid](#). Seetõttu tuleks juba enne kõnesalvestamise lahenduse kasutuselevõttu läbi mõelda, kuidas tagada inimese õigus saada juurdepääs teda puudutavale salvestisele või selle sisule viisil, mis ei kahjusta teiste isikute, sealhulgas Teie töötajate, õigusi ja vabadusi. Näiteks võib selleks osutada vajalikuks kasutada tehnilisi lahendusi, mis aitavad piirata töötaja tuvastatavust, sealhulgas töötaja hääle moonutamist.

Kõnede salvestamisega seotud andmetöötlustoimingud peavad olema kajastatud ka Teie andmekaitsetingimustes ning need tingimused peavad olema inimestele kättesaadavad. Andmekaitsetingimused aitavad inimesel saada ülevaadet sellest, mida tema andmetega tehakse, ning ühtlasi aitavad andmetöötajal endal oma andmetöötlusprotsesse paremini läbi mõelda ja kontrollida. Kõne alguses antav teavitamine on küll oluline, kuid sellest üksi ei piisa. Inimesele peab olema arusaadavalt teatavaks tehtud vähemalt see, et kõne salvestatakse, kes on vastutav töötaja, mis eesmärgil salvestamine toimub, millisel õiguslikul alusel andmeid töödeldakse ning kus on võimalik tutvuda täpsemate andmekaitsetingimustega. Andmekaitsetingimuste loomisel või täiendamisel saate abimaterjalina kasutada ka Andmekaitse Inspektsiooni [sellekohast juhendmaterjali](#).

Kokkuvõtvalt tuleks Teil enne kõnesalvestamise lahenduse rakendamist hinnata, millisel õiguslikul alusel kõnesid salvestate, kas selline töötlemine on Teie kirjeldatud eesmärkide saavutamiseks vajalik ja proportsionaalne, kui pikk säilitamistähtaeg on põhjendatud, kuidas tagate inimeste nõuetekohase teavitamise ja isikute õiguste kasutamise võimaluse ning kuidas kajastate kõnede salvestamisega seotud andmetöötlustoimingud oma andmekaitsetingimustes nii, et need oleksid inimestele kättesaadavad.

Loodan, et minu selgitustest on abi.

Lugupidamisega

Liis Köster
jurist
peadirektori volitusel