

Henkilötietolain (523/1999) 10 ja 24 §:n mukainen tietosuojaseloste

Kelan asiakaspuheluiden tallennusjärjestelmä

1 Rekisterinpitäjä

KANSANELÄKELAITOS (Kela)
Postiosoite: PL 450, 00101 HELSINKI
Käyntiosoite: Nordenskiöldinkatu 12, 00250 HELSINKI

2 Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa

Erikoissuunnittelija Jouni Luhta
Kela/Asiakkuuksien suunnitteluyksikkö
Kalevankatu 17 A, 60100 Seinäjoki
p: 020 635 5237

3 Rekisterin nimi

Asiakaspuheluiden tallennusjärjestelmä

4 Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Lakisääteisen sosiaalivakuutuksen toteuttaminen, johon sisältyy eri etuuslajien hoito ja asiakaspalvelu. Tietoja käytetään ensisijaisesti etuusasioiden valmistelussa varmentamaan palvelutapahtumaa. Tietoja voidaan myös käyttää Kelan asiakaspalveluhenkilöstön koulutukseen palvelun laadun kehittämiseksi.

5 Rekisterin tietosisältö

Kela tallentaa kaikki valtakunnallisiin palvelunumeroihin ja viranomaislinjalle saapuvat sekä niiden kautta soitetut puhelut. Puhelut tallentuvat automaattisesti ja tietosisältönä on asiakkaan itsensä ilmoittamat tiedot, joita ovat esimerkiksi:

- Henkilön yksilöintitiedot
 - Nimi
 - Henkilötunnus
 - Osoitetiedot
 - Puhelinnumero
- Asumistiedot
- Perhesuhdetiedot
- Vakuuttamistiedot
- Verotustiedot
- Työtulo- ja omaisuustiedot
- Ennakonpidätystiedot
- Etuuksien viitetiedot

Puhelintallenteita säilytetään yhden (1) vuoden ajan.

6 Säännömukaiset tietolähteet

Tietoja saadaan asiakkaalta itseltään puhelimitse.

7 Tietojen säännömukaiset luovutukset

Laissa määritellyissä tapauksissa Kela luovuttaa asiakkaiden tietoja esim. Verohallinnolle, työeläkelaitoksille, tapaturmavakuutuslaitoksille, sosiaalihuollon viranomaisille ja apteekkeille.

8 Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Yksittäistapauksissa tietoja siirretään Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle solmittujen sosiaaliturvasopimusten mukaisesti, esimerkiksi ulkomailla sattuneissa vahingoissa tai asiakkaan asuessa tai oleskellessa ulkomailla.

9 Rekisterin suojauksen periaatteet

A. Hallinnolliset suojamekanismit

- Kaikki Kelan työntekijät antavat vaitiolositoumuksen, jossa henkilö sitoutuu olemaan paljastamatta työssään tietoonsa saamiaan salassa pidettäviä tietoja.
- Asiakkaan tietoja saavat käsitellä vain ne Kelan työntekijät, jotka tarvitsevat niitä etuusasioita hoitaessaan.
- Tallennusjärjestelmän palveluntarjoajalla on salassapitovelvoite.

B. Tekniset suojamekanismit

- Yksilölliset käyttäjätunnukset ja salasanat rajoitetuilla käyttöoikeuksilla
- Käyttöloki
- Kulunvalvonta
- Palomuuuri

C. Fyysiset suojamekanismit

- Lukittavat toimisto- ja palvelintilat

10 Tarkastusoikeus

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa rekisteriin sisältyvät itseään koskevat henkilötiedot siten kuin Henkilötietolain 26 - 28 §:issä on säädetty. Tarkastusta koskevan puhelun ajankohta ja asia on kyettävä yksilöimään mahdollisimman tarkasti. Tarkastuspyyntö tulee osoittaa Kelalle ja lähettää se kirjallisesti ja allekirjoitettuna kohdassa 2 mainitulle yhteyshenkilölle.

Tallenteen kuuntelu tapahtuu erikseen sovittavassa Kelan toimipisteessä.

Asiakkaan tulee varautua todistamaan henkilöllisyytensä jollakin seuraavista asiakirjoista:

- Passi
- Poliisin myöntämä henkilökortti
- Ajokortti (1.10.1990 jälkeen myönnetty)
- Kuvallinen Kela-kortti

Kerran vuodessa tapahtuvasta tarkastusoikeuden toteuttamisesta ei peritä maksua.

11 Oikeus vaatia tiedon korjaamista

Virheellinen tieto korjataan asiakkaan pyynnöstä siten kuin Henkilötietolain 29 §:ssä on säädetty. Tiedon korjaamista koskeva vaatimus on kyettävä yksilöimään mahdollisimman tarkasti. Pyyntö tulee osoittaa Kelalle ja lähettää se kirjallisesti ja allekirjoitettuna kohdassa 2 mainitulle yhteyshenkilölle.

Mahdollisesta tiedon korjaamisesta kieltäytymisestä annetaan asiakkaalle kirjallinen todistus, josta käy ilmi epäämisen syyt.

12 Muut henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet

Asiakasta informoidaan keskustelun tallentamisesta puhelun alussa automaattisella äänitiedotteella: ”Puhelut tallennetaan, jotta voimme varmentaa asiointisi ja kehittää palvelumme laatua.”

Asiakkaalla on oikeus pyytää puhelun tallennuksen keskeyttämistä, samalla tiedostaen, että asiakas voi joutua jatkamaan asian käsittelyä kirjallisella menettelyllä.