

27.6.2018

Kelan asiakaspuheluiden tallennusjärjestelmän tietosuojaseloste

1 Rekisterinpitäjä

KANSANELÄKELAITOS (Kela)

PL 450, 00056 HELSINKI tai Nordenskiöldinkatu 12, 00250 HELSINKI

020 634 11, <http://www.kela.fi/yhteystiedot-hallinto>

2 Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa

Birgitta Heikinheimo

Puh. 020 634 11 (vaihde)

3 Rekisterin nimi

Asiakaspuheluiden ja taustatukipuheluiden tallennusjärjestelmä

4 Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja käsittelyn peruste

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.

Käsittely perustuu Kelan lakisääteisten tehtävien hoitamiseen.

5 Rekisterin tietosisältö

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

- Henkilön yksilöintitiedot
 - o Nimi
 - o Henkilötunnus
 - o Osoitetiedot
 - o Puhelinnumero

- Asumistiedot
- Perhesuhdetiedot
- Vakuuttamistiedot
- Verotustiedot
- Työtulo- ja omaisuustiedot
- Ennakonpidätystiedot
- Etuuksien viitetiedot

6 Säännönmukaiset tietolähteet

Tietoja saadaan asiakkaalta itseltään tai palveluneuvojalta puhelimitse.

7 Tietojen säännönmukaiset luovutukset

Ei säännönmukaisia luovutuksia.

8 Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Tietoja ei siirretä EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.

9 Henkilötietojen säilytysaika

Puhelutallenteita säilytetään yhden (1) vuoden ajan.

10 Rekisterin suojauksen periaatteet

Kelassa tietoturva ja henkilötietojen suojaus huomioidaan suunnitelmallisesti kaikessa tiedon käytössä ja käsittelyssä. Kela käsittelee kaikkia henkilötietoja tietoturvallisesti ja lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Kaikki Kelan henkilötietojen käsittelijät antavat vaitiolositoumuksen. Rekisterin tietoja käyttävät vain näitä tietoja työtehtävissään tarvitsevat henkilöt käyttöoikeuksiensa mukaisesti.

11 Oikeus saada pääsy tietoihin

EU 2016/679:n 15. artiklan mukaan rekisteröidyllä on oikeus saada pääsy häntä koskeviin henkilötietoihin eli oikeus tarkastaa itseään koskevat tiedot.

Pyynnön voi esittää puhelimitse, verkkoasioinnin viesti-toiminnolla, toimittamalla kirjallisen pyynnön Kelan kirjaamoon tai asioimalla henkilökohtaisesti Kelan toimistossa. Yhteystiedot ovat kohdassa 1.

Asiakkaan tulee pyynnössään yksilöidä puhelun ajankohta ja asia, sekä puhelinnumero mistä hän on puhelun soittanut.

Puhelutallenteen vastuuyksikkö ottaa tietopyynnön perusteella yhteyttä asiakkaaseen sopiakseen pyynnön toteuttamistavasta. Puhelutallenteita ei luovuteta asiakkaalle.

12 Korjausoikeus

EU 2016/679:n 16. artiklan mukaan rekisteröidyllä on oikeus vaatia rekisterissä olevan itseään koskevan virheellisen tiedon korjausta.

Pyynnössä tulee yksilöidä, mikä tieto on virheellinen, millä perusteella se on virheellinen ja miten sitä tulisi muuttaa.

Pyynnön voi esittää puhelimitse, verkkoasioinnin viesti-toiminnolla, toimittamalla kirjallisen pyynnön Kelan kirjaamoon tai asioimalla henkilökohtaisesti Kelan toimistossa. Yhteystiedot ovat kohdassa 1.

13 Oikeus tietojen poistamiseen

EU 2016/679:n 17. artiklan mukaan rekisteröidyllä on oikeus vaatia rekisterissä olevan itseään koskevan henkilötiedon poistamista.

Tämä oikeus ei koske niitä henkilötietoja, joita Kela tarvitsee lakisääteisen tehtävän hoitamista varten.

Pyynnön voi esittää puhelimitse, verkkoasioinnin viesti-toiminnolla, toimittamalla kirjallisen pyynnön Kelan kirjaamoon tai asioimalla henkilökohtaisesti Kelan toimistossa. Yhteystiedot ovat kohdassa 1.

14 Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle

EU 2016/679:n 77. artiklan mukaan rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus tietosuojavaltuutetulle, jos hän katsoo, että henkilötietojen käsittelyssä rikotaan EU:n tietosuojasetusta.