

18.8.2020

## Dataskyddsbeskrivning för FPA:s system för inspelning av kundsamtal, samtal till bakgrundssupporten och chattediskussioner

### 1 Personuppgiftsansvarig

FOLKPENSIONSANSTALTEN (FPA)

PB 450, 00056 HELSINGFORS eller Nordenskiöldsgatan 12, 00250  
HELSINGFORS

020 634 11, [www.fpa.fi/forvaltning](http://www.fpa.fi/forvaltning)

### 2 Kontaktperson i ärenden som gäller registret

Esa Hämmäläinen

Tfn 020 634 11 (växel)

### 3 Registrets namn

System för inspelning av kundsamtal, samtal till bakgrundssupporten och chattediskussioner.

### 4 Syftet med och grunden för behandlingen av personuppgifter

Syftet med behandlingen är att verkställa den lagstadgade socialförsäkringen, vilket inkluderar skötsel av olika förmånsslag och kundservice. Uppgifterna används i första hand för att bestyrka servicehändelsen. Uppgifterna kan också användas vid utbildning av FPA:s kundservicepersonal för att utveckla servicekvaliteten.

Behandlingen grundar sig på skötseln av FPA:s lagstadgade uppgifter.

### 5 Registrets datainnehåll

FPA spelar in alla samtal som kommer till de nationella servicenumren och till myndighetslinjen samt samtal som ringts via de här numren. FPA spelar in en del av de samtal som kommer till de lokala servicenumren samt av samtal som rings via de här numren. FPA spelar också in de chattediskussioner som görs via webbplatsen [fpa.fi](http://fpa.fi).

18.8.2020

FPA spelar in samtal som kommer till bakgrundssupporten och chattediskussioner som görs med bakgrundssupporten.

Samtalen och chattediskussionerna spelas in automatiskt. Registrets datainnehåll består av uppgifter som kunden själv delgett eller i bakgrundssupportsamtal som serviceradgivaren delgett. Sådana uppgifter är till exempel

- identifikationsuppgifter
  - o namn
  - o personbeteckning
  - o adress
  - o telefonnummer
  - o uppgifter om boende
  - o uppgifter om familjeförhållandena
  - o försäkringsuppgifter
  - o beskattningsuppgifter
  - o uppgifter om arbetsinkomst och förmögenhet
  - o uppgifter om förskotts innehållning
  - o referensuppgifter om förmånerna

## 6 Regelmässiga uppgiftskällor

Under kundsamtal och i chattediskussioner fås uppgifter från kunden själv. Under samtal eller chattediskussioner med bakgrundssupporten kommer uppgifterna från serviceradgivaren.

## 7 Regelmässigt utlämnande av uppgifter

Inget regelmässigt utlämnande av uppgifter.

## 8 Överförande av uppgifter utanför EU eller EES

Uppgifter överförs inte till länder utanför EU eller EES.

## 9 Lagringstider för personuppgifter

Inspelade samtal och chattediskussioner sparas i ett (1) år.

## 10 Principer för skydd av registret

Vid FPA iakttas datasäkerhet och skydd av personuppgifter systematiskt vid all användning och behandling av uppgifter. FPA behandlar alla personuppgifter på ett sätt som beaktar datasäkerheten och följer lagen.

18.8.2020

Alla som behandlar personuppgifter vid FPA undertecknar en förbindelse om tystnadsplikt. Endast de personer som behöver uppgifterna i sitt arbete använder registret, i enlighet med sina användarrättigheter.

## 11 Rätt att få åtkomst till uppgifter

Enligt artikel 15 i EU-förordning 2016/679 har den registrerade rätt att få tillgång till personuppgifter som rör honom eller henne, dvs. rätt att kontrollera uppgifter som rör personen själv.

Begäran kan framställas per telefon, med ett meddelande i e-tjänsten, med en skriftlig begäran till FPA:s registratorskontor eller vid ett personligt besök till FPA:s serviceställe. Kontaktinformationen finns i punkt 1.

Kunden ska i sin begäran ange tidpunkten för samtalet eller chattediskussionen, vilket ärende det gällde och från vilket nummer kunden ringde.

Den enhet som ansvarar för inspelningen av samtalet eller chattediskussionen tar på basis av begäran om uppgifter kontakt med kunden för att komma överens om hur begäran ska tillmötesgå. Inspelade samtal eller chattediskussioner överlämnas inte åt kunden.

## 12 Rätt till rättelse

Enligt artikel 16 i EU-förordning 2016/679 har den registrerade rätt att få felaktiga personuppgifter som rör honom eller henne rättade.

I begäran om rättelse ska man specificera den felaktiga uppgiften, varför den är felaktig och hur den borde rättas.

Begäran kan framställas per telefon, med ett meddelande i e-tjänsten, med en skriftlig begäran till FPA:s registratorskontor eller vid ett personligt besök till FPA:s serviceställe. Kontaktinformationen finns i punkt 1.

## 13 Rätt till radering av uppgifter

Enligt artikel 17 i EU-förordning 2016/679 har den registrerade rätt att få sina personuppgifter raderade.

Den här rätten gäller inte personuppgifter som FPA behöver för att kunna sköta sina lagstadgade uppgifter.

Begäran kan framställas per telefon, med ett meddelande i e-tjänsten, med en skriftlig begäran till FPA:s registratorskontor eller vid ett personligt besök till FPA:s serviceställe. Kontaktinformationen finns i punkt 1.

18.8.2020

## 14 Rätt att lämna in klagomål till tillsynsmyndighet

Enligt artikel 77 i EU-förordning 2016/679 har den registrerade rätt att lämna in ett klagomål till dataombudsmannen, om personen anser att behandlingen av personuppgifter strider mot EU-förordningen i fråga.