

25.5.2018

Dataskyddsbeskrivning för FPA:s system för inspelning av kundsamtal

1 Registeransvarig

FOLKPENSIONSANSTALTEN (FPA)

Postadress: PB 450, 00056 HELSINGFORS

Nordenskiöldsgatan 12, 00250 HELSINGFORS

Tfn 020 634 11 (växel), <http://www.fpa.fi/forvaltning>

2 Kontaktperson i ärenden som gäller registret

Birgitta Heikinheimo

Puh. 020 634 11 (vaihe)

3 Registrets namn

System för inspelning av kundsamtal och samtal till bakgrundssupporten.

4 Syftet med och grunden för behandlingen av personuppgifter

Verkställande av den lagstadgade socialförsäkringen, vilket inkluderar skötsel av olika förmånsslag och kundservice. Uppgifterna används i första hand vid beredningen av förmånsärenden för att säkra 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 och samtal som rings via de här numren. FPA spelar också in samtal till kundservicens bakgrundssupport. Samtalen spelas in automatiskt och datainnehållet utgörs av de uppgifter som getts av kunden själv eller vid samtal till bakgrundssupporten av kundrådgivaren. Sådana uppgifter är till exempel:

- Identifikationsuppgifter:
 - Namn
 - Personbeteckning
 - Adressuppgifter
 - Telefonnummer

- Uppgifter om boende
- Uppgifter om familjeförhållandena
- Försäkringsuppgifter
- Beskattningsuppgifter
- Uppgifter om arbetsinkomst och förmögenhet
- Uppgifter om förskotts innehållning
- Referensuppgifter om förmånerna

6 Regelmässiga uppgiftskällor

Uppgifter fås av kunden själv eller av kundrådgivaren per telefon.

7 Regelmässigt utlämnande av uppgifter

Uppgifter lämnas inte regelmässigt ut.

8 Överförande av uppgifter utanför EU eller EES

Uppgifter överförs inte utanför EU eller EES.

9 Lagringstider för personuppgifter

Inspelningarna av samtalen lagras ett (1) år.

10 Principer för skydd av registret

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

Alla som behandlar personuppgifter vid FPA undertecknar en tystnadsförbindelse. 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 om att få kontrollera uppgifterna kan framställas per telefon, med ett meddelande i e-tjänsten, med en skriftlig begäran till FPA:s

registratorskontor eller vid ett personligt besök på FPA-byrån. Kontaktinformation finns i punkt 1.

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 på FPA-byrån. Kontaktinformation 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 om radering kan framställas per telefon, med ett meddelande i e-tjänsten, med en skriftlig begäran till FPA:s registratorskontor eller vid ett personligt besök på FPA-byrån. Kontaktinformation finns i punkt 1.

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:s dataskyddsförordning.

15 Övriga rättigheter i anslutning till behandling av personuppgifter

Kunden informeras före samtalet om att samtalet spelas in.

Kunden har rätt att begära att inspelningen av samtalet avbryts, men kunden ska samtidigt vara medveten om att han eller hon kan bli tvungen att fortsätta handläggningen av ärendet genom ett skriftligt förfarande.