

18.8.2020

## Kelan asiakaspuheluiden, taustatukipuheluiden ja chattikeskustelujen 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

Esa Hämäläinen

Puh. 020 634 11 (vaihde)

### 3 Rekisterin nimi

Asiakaspuheluiden, taustatukipuheluiden ja chattikeskustelujen tallennusjärjestelmä.

### 4 Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja käsittelyn peruste

Käsittelyn tarkoituksena on lakisääteisen sosiaalivakuutuksen toteuttaminen, johon sisältyy eri etuuslajien hoito ja asiakaspalvelu. Tietoja käytetään ensisijaisesti todentamaan 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 osan alueellisiin palvelunumeroihin saapuvista ja niiden kautta soitetuista puheluista. Kela tallentaa myös kela.fissä käytävät chattikeskustelut.

Kela tallentaa asiakaspalvelun taustatukeen soitetut puhelut ja taustatuen chattikeskustelut.

Puhelut ja chattikeskustelut tallentuvat automaattisesti. Rekisterin tietosisältönä ovat asiakkaan itsensä tai taustatukipuheluissa palveluneuvojan ilmoittamat tiedot. Näitä ovat esimerkiksi

- henkilön yksilöintitiedot
  - nimi
  - henkilötunnus
  - osoitetiedot
  - puhelinnumero
- asumistiedot
- perhesuhdetiedot
- vakuuttamistiedot
- verotustiedot
- työtulo- ja omaisuustiedot
- ennakonpidätystiedot
- etuuksien viitetiedot

## 6 Säännönmukaiset tietolähteet

Asiakspuheluissa ja chattikeskusteluissa tietoja saadaan asiakkaalta itseltään. Taustatukipuheluissa ja taustatuen chattikeskusteluissa tietoja antaa palveluasiantuntija

## 7 Tietojen säännönmukaiset luovutukset

Ei säännönmukaisia luovutuksia.

## 8 Tietojen siirto EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle

Tietoja ei siirretä EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle.

## 9 Henkilötietojen säilytysaika

Puhelu- ja chattitallenteita säilytetään yhden (1) vuoden ajan.

## 10 Rekisterin suojauksen periaatteet

Kela noudattaa kaikessa toiminnassaan huolellisuutta ja varmistaa, että tietosuoja ja tietoturvallisuus toteutuvat.

Kaikki Kelan työntekijät, jotka käsittelevät henkilötietoja, antavat vaitiolositoumuksen. Rekisterissä olevia tietoja käyttävät käyttöoikeuksiensa mukaisesti vain ne henkilöt, jotka tarvitsevat tietoja työtehtävissään.

## 11 Oikeus saada pääsy tietoihin

EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (EU 2016/679) 15. artiklan mukaan rekisteröidyllä henkilöllä on oikeus saada pääsy häntä koskeviin henkilötietoihin. Tämä tarkoittaa sitä, että rekisterissä olevalla henkilöllä on oikeus tarkastaa itseään koskevat tiedot.

Jos rekisteröity henkilö haluaa tarkistaa itseään koskevat tiedot, hänen pitää pyytää tietoja Kelasta.

Pyynnön voi lähettää Kelan kirjaamoon. Kirjaamon yhteystiedot löytyvät Kelan verkkosivuilta [www.kela.fi/yhteystiedot-hallinto](http://www.kela.fi/yhteystiedot-hallinto).

Pyynnön voi esittää myös puhelimitse tai asioimalla Kelan palvelupisteessä tai sen voi lähettää viestinä asiointipalvelussa ([www.kela.fi/asiointi](http://www.kela.fi/asiointi)).

## 12 Oikeus korjata virheelliset tiedot

Tietosuoja-asetuksen 16. artiklan mukaan rekisteröidyllä henkilöllä on oikeus vaatia rekisterissä olevan itseään koskevan virheellisen tiedon korjausta.

Jos rekisteröity henkilö haluaa korjata virheellisiä tietoja, hänen pitää pyytää sitä Kelasta.

Pyynnössä pitää yksilöidä

- mikä tieto on virheellinen
- millä perusteella se on virheellinen
- miten sitä tulisi muuttaa.

Pyynnön voi lähettää Kelan kirjaamoon. Kirjaamon yhteystiedot löytyvät Kelan verkkosivuilta [www.kela.fi/yhteystiedot-hallinto](http://www.kela.fi/yhteystiedot-hallinto).

Pyynnön voi esittää myös puhelimitse tai asioimalla Kelan palvelupisteessä tai sen voi lähettää viestinä asiointipalvelussa ([www.kela.fi/asiointi](http://www.kela.fi/asiointi)).

### 13 Oikeus tietojen poistamiseen

Tietosuojasetuksen 17. artiklan mukaan rekisteröidyllä henkilöllä on oikeus vaatia itseään koskevan henkilötiedon poistamista rekisteristä.

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

Jos rekisteröity henkilö haluaa poistaa rekisterissä olevia tietojaan, hänen pitää pyytää sitä Kelasta.

Pyynnön voi lähettää Kelan kirjaamoon. Kirjaamon yhteystiedot löytyvät Kelan verkkosivuilta [www.kela.fi/yhteystiedot-hallinto](http://www.kela.fi/yhteystiedot-hallinto).

Pyynnön voi lähettää myös viestinä asiointipalvelussa ([www.kela.fi/asiointi](http://www.kela.fi/asiointi)). Pyynnön voi esittää myös puhelimitse tai asioimalla Kelan palvelupisteessä.

### 14 Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle

Tietosuojasetuksen 77. artiklan mukaan rekisteröidyllä henkilöllä on oikeus tehdä valitus tietosuojavaltuutetulle, jos hän katsoo, että Kela rikkoo henkilötietojen käsittelyssä EU:n tietosuojasetusta.