

Tietosuojaseloste

1. Rekisterin nimi

Porasto Oy:n puhelutallenteiden rekisteri

2. Rekisterinpitäjä ja tietosuojavastaava

Porasto Oy
Arabiankatu 12, 6. krs
00560 Helsinki

Tietosuojavastaava
Erika Leinonen
puh. 045 7820 0310
sähköposti: [tietosuojavastaava\(at\)porasto.fi](mailto:tietosuojavastaava(at)porasto.fi)

3. Henkilötietojen käyttötarkoitukset ja käsittelyn perusteet

Porasto tallentaa eläkeasioissa (eläkekäsittely ja eläkkeiden maksanta) käydyt puhelut todentaakseen tarvittaessa puhelun sisällön. Puhelutallenteilla varmistetaan henkilöasiakkaiden ja Poraston oikeuksien ja oikeusturvan toteutuminen. Puhelutallenteita voidaan hyödyntää Poraston henkilöstön sisäisessä koulutuksessa palvelujen laadun kehittämiseksi. Puhelutallenteita käytetään myös turvallisuuden varmistamiseen ja väärinkäytösten ehkäisemiseen.

Puheluiden tallentaminen perustuu rekisterinpitäjän oikeutettuun etuun.

Puheluiden tallentamisesta kerrotaan ennen tallennuksen aloittamista sekä Poraston verkkosivuilla.

4. Rekisterin tietosisältö

Puhelutallenteiden rekisteri sisältää eläkeasioihin liittyvien Porastoon saapuvien ja Porastosta soitettujen puheluiden tallenteet.

Rekisteriin on tallennettu mm. seuraavat tiedot:

- Puhelun aloitus- ja lopetusaika
- Puhelun kesto
- Puheluun vastanneen tai puhelun soittaneen Poraston työntekijän nimi
- Poraston työntekijän tai Poraston puhelinvaihteen puhelinnumero
- Asiakkaan puhelinnumero
- Äänitallenne puhelun aikana käydystä keskustelusta.

5. Säännönmukaiset tietolähteet

Tiedot kerätään automaattisesti tallentavalla puhelutallennusjärjestelmällä.

6. Tahot, joille henkilötietoja säännöllisesti luovutetaan

Rekisterintietoja ei säännönmukaisesti luovuteta Poraston ulkopuolisille tahoille. Poikkeuksellisesti tietoja voidaan luovuttaa asiaa koskevalle asiakaslaitokselle jonkin asian tai tilanteen selvittämiseksi. Porastolle voi

myös syntyä velvollisuus luovuttaa henkilötietoja viranomaisen vaatimuksen tai lakisääteisen velvollisuuden perusteella.

Puheluiden tallentamiseen käytetään ulkopuolista palveluntarjoajaa. Tämän takia osa tiedoista sijaitsee 3 kuukauden ajan fyysisesti ulkopuolisten alihankkijoiden palvelimilla tai laitteistoilla, joista niitä käsitellään teknisen käyttöyhteyden avulla. Kolmen kuukauden jälkeen tallenteet siirretään Poraston säilytettäväksi.

7. Tahot, jotka käsittelevät henkilötietoja Poraston lukuun ja puolesta (henkilötietojen käsittelijät)

DNA Oyj

8. Henkilötietojen siirtäminen 3. maahan

Porasto ei toiminnassaan siirrä henkilötietoja EU- tai ETA-alueen ulkopuolelle. Henkilötietojen käsittelijä pääsääntöisesti käsittelee tietoja EU- tai ETA-alueella, mutta tietoja voidaan siirtää myös alueen ulkopuolelle. Tällöin henkilötietojen suoja turvataan EU:n tietosuojasetuksen mukaisilla siirtooperusteilla, kuten Euroopan komission hyväksymillä mallisopimuslausekkeilla.

9. Henkilötietojen säilytysajat

Puhelutallenteet poistetaan kolmen (3) vuoden säilytysajan jälkeen.

10. Kuvaus teknisistä ja organisatorisista turvatoimista

- Puhelutallenteiden rekisterin tietoihin pääsevät käsiksi ainoastaan nimetyt henkilöt, jotka ylläpitävät puheluiden hallinnan järjestelmää sekä asiakaspuheluita hoitavat Poraston työntekijät. Poraston työntekijä pääsee kuuntelemaan vain omia puhelutallenteitaan. Esihenkilöllä on oikeus kuunnella kaikkien alaistensa tallenteita tarvittaessa. Poraston tietosuojavastaavalla on lisäksi oikeus kuunnella tallenteita tarvittaessa.
- Poraston työntekijöitä koskee lakisääteinen salassapitovelvollisuus ja jokainen henkilötietoja käsittelevä antaa salassapitositoumuksen. Vaitiolovelvollisuus jatkuu työsuhteen päätyttyäkin.
- Poraston työntekijöillä on kirjallinen ohjeistus henkilötietojen käsittelyyn ja heitä koulutetaan säännöllisesti.
- Käytettävien tietojärjestelmien asianmukaisesta tietoturvasta on huolehdittu.
- Tietotekniset laitteet sijaitsevat suojatuissa ja valvotuissa tiloissa.
- Tietoja luovutetaan vain lainsäädännön oikeuttamille tahoille ja tällöinkin tiedot luovutetaan tietoturvallisesti.

11. Rekisteröidyn oikeudet

Henkilötietojen tarkastaminen

Rekisteröidyllä on oikeus tarkistaa, mitä tietoja hänestä on rekisteriin tallennettuna. Rekisteröidyn tulee esittää tietopyyntönsä Porastolle kirjallisesti. Tiedot toimitetaan rekisteröidylle viimeistään kuukauden kuluessa siitä, kun Porasto on vastaanottanut tietopyynnön. Määräaikaa tietojen toimittamiselle voidaan tietyissä tilanteissa pidentää enintään kahdella kuukaudella. Jos määräaikaa pidennetään, Porasto ilmoittaa siitä rekisteröidylle kuukauden kuluessa tietopyynnön saapumisesta.

Henkilötietojen täydentäminen ja oikaiseminen

Rekisteröidyllä on oikeus pyytää puutteellisten, epätarkkojen, virheellisten ja vanhentuneiden tietojen täydentämistä ja oikaisua. Tietojen täydennys- tai oikaisupyyntö tulee esittää kirjallisesti.

Henkilötietojen poistaminen

Rekisteröidyllä ei ole oikeutta vaatia henkilötietojensa poistamista sinä aikana, kun Porasto käsittelee henkilötietoja etukäteen määritellyn säilytysajan aikana. Porasto poistaa rekisteröidyn henkilötiedot ilman erillistä pyyntöä henkilötietojen säilytysajan päätyttyä.

Henkilötietojen käsittelyn kieltäminen tai rajoittaminen

Rekisteröidyllä on oikeus tietyissä tilanteissa vastustaa henkilötietojensa käsittelyä tai pyytää rekisterinpitäjää rajoittamaan häntä koskevien henkilötietojen käsittelyä esimerkiksi sen ajaksi, että hänen tietonsa on tarkistettu, korjattu tai täydennetty. Oikeutta ei ole siltä osin, kun rekisterinpitäjä käsittelee henkilötietoja lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi.

Rekisteröidyn valitusoikeus valvontaviranomaiselle

Rekisteröidyllä on oikeus saattaa asia tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi, mikäli rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä ei noudateta henkilötietojen käsittelyä koskevaa lainsäädäntöä.

Tietosuojavaltuutetun toimisto
Käyntiosoite: Lintulahdenkuja 4, 00530 Helsinki
Postiosoite: PL 800, 00531 Helsinki
Sähköposti (kirjaamo): tietosuoja(at)om.fi
Puhelinvaihde: 029 566 6700