

02.1.2025

Dataskyddsbeskrivning, Lagrings- och handelsehanteringssystem för telefonkundkontakter för Lönegaranti

Syftet för beskrivningen är att informera om behandling av personuppgifter enligt EU:s dataskyddsförordning (EU 2016/679). Beskrivningen uppdateras vid behov.

1 Registeransvarig och kontaktuppgifter i ärendem som gäller registret

Närings-, trafik- och miljöcentralernas utvecklings- och förvaltningscenter (UF-centret), PL 1000, 50101 Mikkeli
kirjaamo.keha@ely-keskus.fi

Dataskyddsombud: tietosuoja.keha@ely-keskus.fi

2 Ändamålet med behandlingen av personuppgifter

Uppgifterna används för myndighetsverksamhet, närmare bestämt för att genomföra en telefontjänst som hänför sig till lagstadgade lönegarantiuppgifter, vilket inkluderar rådgivning till kunder och hantering av kund- eller myndighetskontakter. Uppgifterna kan också användas för att bekräfta ett servicetillfälle vid en reklamation och för att utveckla servicekvaliteten i samband med utbildning av kundservicepersonalen.

3 Registrets datainnehåll och kategorier av personuppgifter

I registret lagras uppgifter som kunden själv har uppgett och som uppkommer i en kundbetjäningssituation, till exempel:

Personkundens uppgifter:

Namn, personbeteckning, adressuppgifter, telefonnummer och e-postadress

Personliga uppgifter som uppstått i en rådgivnings- eller handledningssituation och som lyfts fram av kunden eller tjänstemannen

Företagsuppgifter:

Företagets namn och FO-nummer

Adressuppgifter, telefonnummer, e-postadress

Uppgifter i anslutning till företagsverksamhet som uppstått i samband med en rådgivnings- eller handledningssituation och som lyfts fram av kunden eller tjänstemannen

Orsaker till kontakt

4 Förvaringstid

Inspelningarna av samtalen lagras sex (6) månader. I kvalitetsfrämjande projekt och vid reklamationsärenden kan enskilda inspelningar sparas en längre tid, dock högst 12 månader.

5 Regelmässiga uppgiftskällor

Uppgifter fås av kunden själv eller av kundrådgivaren under kundservicesituationen. Dessutom använder kundtjänstrepresentanten per telefon manuellt de system som används i lönegarantiuppgifterna och de uppgifter som finns i dem: PATU-systemet, USPA-ärendehanteringssystemet och Gorilla-indrivningssystemet.

02.1.2025

6 Regelmässigt utlämnande av uppgifter

Uppgifter lämnas inte regelmässigt ut.

Uppgifter får lämnas ut till andra endast om utlämnandet föreskrivs i lag.

7 Regelmässigt utlämnande av uppgifter och översändande av uppgifter utanför EU eller EES

Uppgifter lämnas inte ut eller överförs utanför EU eller EES.

8 Principer för skydd av registret

Användningen av telefonservicesystemet begränsas av användarrättigheter. Behörigheten beviljas endast på basis av en ansökan från förmannen enligt arbetsbehovet.

Den serviceproducent som erbjuder registreringssystemet har tystnadsplikt.

9 Rätt att få åtkomst till uppgifter

Den registrerade har rätt att få tillgång till personuppgifter som rör honom eller henne, dvs. rätt att kontrollera uppgifter som rör personen själv.

Begäran om granskning ska alltid göras skriftligt och undertecknas. I begäran om granskning ska ämnesområde, tidpunkten för kontakten med inspektionen samt kontaktuppgifterna specificeras. Begäran om granskning ska riktas till UF-centret/ lönegaranti och skickas per post eller e-post till registratörskontoret vid UF-centret (kontaktuppgifter i punkt 1). Avsändaren av ett e-postmeddelande måste se till att kryptera e-postmeddelandet för att säkra integritetsskyddet.

Kunden får lyssna på inspelningen vid någon av UF-centrets kontor enligt överenskomelse. Kunden ska vara beredd att bevisa sin identitet.

10 Rätt till rättelse och rätt till radering

Den registrerade har rätt att få felaktiga personuppgifter som rör honom eller henne rättade eller raderade.

I begäran om rättelse ska man specificera den felaktiga uppgiften, varför den är felaktig och hur den borde rättas. Begäran kan framställas med en skriftlig begäran till registratörskontoret. Kontaktinformation finns i punkt 1. I fall begäran görs via e-post ska sändaren av säkerhetsskäl använda skyddad e-post.

Rätten att radera uppgifter gäller inte de personuppgifter som myndigheterna behöver för att sköta en lagstadgad uppgift.