



Henkilötietolain (523/1999) 10 § ja 24 § mukainen TIETOSUOJASELOSTE

1. REKISTERINPITÄJÄT

Nimi Väestörekisterikeskus ja Itella Posti Oy
Postiosoite PL 123, 00531 HELSINKI
Käyntiosoite Lintulahdenkuja 4, 00530 HELSINKI
Puhelin 0295 535 001

2. REKISTERIASIOITA HOITAVA HENKILÖ TAI YHDYSHENKILÖ

Palvelupäällikkö Anne Torkkel-Naumanen, puhelin 0295 535 001.

3. REKISTERIN NIMI

Muuttoilmoituspuhelimen äänitallennerekisteri.

4. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN TARKOITUS

Todentaa puhelimitse tapahtuvan asiakaspalvelun ja neuvonnan tapahtumia, joissa rekisterinpitäjän, muuttoilmoituspuhelinta hoitavan alihankkijan virkamiehen tai työntekijän, muiden yhteistyökumppaneiden, asiakkaiden ja/tai yhteistyökumppaneiden asiakkaiden oikeusturvan toteutuminen tai asiakaspalvelun laatu on kyseenalaistettu tai on tarpeen todentaa.

Lisäksi tarkoituksena on

- turvallisen ja oikean asioinnin varmistaminen,
- ehkäistä ja selvittää väärinkäyttö- ja uhkaustilanteita,
- palvelutapahtuman sisällön varmistaminen,
- asiakassuhteen syntymisen todentaminen,
- palvelua hoitavan henkilöstön koulutus ja perehdyttäminen sekä
- asiakaspalvelun laadun kehittäminen ja parantaminen.

5. REKISTERIN TIETOSISÄLTÖ

Muuttoilmoituspuhelimen äänitallennerekisteriin tallentuu datana asiakkaan ja asiakaspalveluhenkilön välisen puhelinkeskustelun puhe, asiakkaan puhelinnumero, puhelin ajankohta ja kesto sekä puhelin vastaanottaneen tai soittaneen virkailijan tunnistamiseen tarvittavat tiedot.

6. SÄÄNNÖNMUKAISET TIETOLÄHTEET

Muuttoilmoituspuhelimen äänitallennerekisterin tiedot saadaan asiakkaiden ja asiakaspalveluhenkilöstön välisistä puhelinkeskusteluista.

7. TIETOJEN SÄÄNNÖNMUKAISET LUOVUTUKSET

Tietoja luovutetaan ainoastaan kohdassa 4 mainituista syistä rekisteröidylle tai taholle, jolla on tietoihin tarkastusoikeus (kts. kohta 10).

8. TIETOJEN SIIRTO EU:N TAI ETA:N ULKOPUOLELLE

Tietoja ei siirretä.

9. REKISTERIN SUOJAUKSEN PERIAATTEET

Palvelusta ei tule manuaalista aineistoa.

Muuttoilmoituspuhelimen äänitallennerekisteri on suojattu henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla ja salasanoilla. Henkilön, jolle luovutetaan järjestelmän käyttäjätunnus ja salasana, on ennen luovutusta läpikäytävä järjestelmän käyttöön liittyvä koulutus, jonka yhtenä osiona on sopimusten mukaiset yhteiset ohjeet liikesalaisuuksien ja asiakastietojen käsittelystä.

Kaikkia tietoja käsitellään luottamuksellisina, eikä niitä saa ilmaista muille kuin niitä työssään tarvitseville, joita sitoo salassapitovelvollisuus.

Muuttoilmoituspuhelimen äänitallennerekisterin puhelutallenteet on suojattu tietoturvallisuudesta huolehtien lainsäädännössä edellytetyllä tavalla.

Puhelintallenteet säilytetään kuuden (6) kuukauden ajan, minkä jälkeen ne hävitetään tietosuojasta huolehtien.

10. TARKASTUSOIKEUS

Rekisteröidyllä on henkilötietolain mukainen tarkastusoikeus itseään koskeviin henkilötietoihin. Tarkastusoikeutta koskeva kirjallinen pyyntö tulee esittää rekisterinpitäjälle. Pyyntöön tulee sisältää vähintään henkilön nimi, yhteystiedot, puhelinnumero, josta muuttoilmoituspuhelimeen on soitettu ja puhelin ajankohta. Tallenteen kuuntelu tapahtuu erikseen sovittavassa toimipisteessä. Asiakkaan tulee varautua todistamaan henkilöllisyytensä passilla tai henkilökortilla.

Muuttoilmoituspuhelinta hoitavalla alihankkijalla HALTIKilla sekä yhteistyökumppaneilla ja maistraateilla on tarkastusoikeus puhelutallenteisiin kohdassa 4 mainitussa käyttötarkoituksessa.

11. OIKEUS VAATIA TIEDON KORJAAMISTA

Muuttoilmoituspuhelimen äänitallennerekisterin tallenteita ei voida muuttaa.

Mikäli henkilön tiedot on puhelun perusteella rekisteröity virheellisesti, hän voi vaatia väestötietojärjestelmässä ja/tai osoitetietojärjestelmässä olevan virheellisen tiedon korjaamista henkilötietolain 29 §:n mukaisesti. Korjaamista koskeva kirjallinen pyyntö tulee esittää rekisterinpitäjälle, joka on maistraatti ja/tai Posti.

Maistraatille tehtyjen muuttoilmoitustietojen tarkastus ja korjauspyyntö tehdään henkilön kotikunnan maistraatille. Yhteystiedot löytyvät internetistä osoitteesta www.maistraatti.fi

Itella Posti Oy:lle ilmoitettujen osoitetietojen ja ostettujen palvelujen korjauspyyntö tehdään Itella Posti Oy:n asiakaspalveluun www.posti.fi

12. MUUT HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYYN LIITTYVÄT OIKEUDET

Asiakasta informoidaan keskustelun tallentamisesta puhelun alussa automaattisella äänitiedotteella "Kaikki puhelut nauhoitetaan".

