

Henkilötietolain (523/1999) 10 ja 24 §:n mukainen tietosuojaseloste 9.6.2016

TE-asiakaspalvelukeskuksen chat-asiakaspalvelu

1 Rekisterinpitäjä

Etelä-Savon ELY-keskus
Y-tunnus: 2296962-1
Postiosoite: PL 164,50101 Mikkeli
Käyntiosoite: Jääkärintie 14, 50100 Mikkeli

2 Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa

TE-asiakaspalvelukeskuksen johtaja Irma Valtonen
puh. +358 295 024 419

3 Rekisterin nimi

TE-asiakaspalvelukeskuksen chat-asiakaspalvelun tietosuojaseloste (Työlinja ja Yritys-Suomi-puhelinpalvelu)

4 Chat-tietojen käsittelyn tarkoitus

Chat-keskustelu tallentuu asiakaspalvelujärjestelmään automaattisesti. Tallenteita voidaan käyttää chat-asiakaspalvelun laadun ja asiakkaille annettavien vastausten oikeellisuuden varmistamiseksi sekä toiminnan kehittämiseksi. Tallenteita voidaan käyttää myös asiakaspalvelun parantamiseen tähtäävässä koulutuksessa ja ohjeistuksen sisällön suunnittelussa (Henkilötietolaki 8 §).

5 Rekisterin tietosisältö

Rekisteriin tallentuu asiakkaan kanssa käyty keskustelu. Palvelussa annetaan yleisneuvontaa ja sitä tarjotaan avoimella verkkosivustolla (te-palvelut.fi sekä yrityssuomi.fi -sivustoilla).

Asiakas voi itse omalla valinnallaan tilata keskusteluhistorian omaan sähköpostiinsa. Tilatessaan keskusteluhistorian omaan sähköpostiinsa, asiakkaan sähköpostiosoite tallentuu asiakaspalvelujärjestelmään automaattisesti.

Chat-tallenteita säilytetään kaksi kuukautta.

6 Säännönmukaiset tietolähteet

Asiakkaan itsensä antamat ja chat-yhteydenotosta syntyvät tiedot.

7 Tietojen säännönmukaiset luovutukset

TE-asiakaspalvelukeskus luovuttaa asiakkaiden tietoja vain laissa määritellyissä tapauksissa.

8 Rekisterin suojauksen periaatteet

A. Hallinnolliset suojaimekanismit

- Kaikki työntekijät antavat vaitiolositoumuksen, jossa henkilö sitoutuu olemaan paljastamatta työssään tietoonsa saamiaan salassa pidettäviä tietoja. Jokaisella työntekijällä on vaitiolovelvollisuus tehtävässään
- Asiakkaan tietoja saavat käsitellä vain ne työntekijät, jotka tarvitsevat niitä asiakkaan asioita hoitaessaan
- Tallennusjärjestelmän palveluntarjoajalla on salassapitovelvoite

B. Tekniset suojaimekanismit

- Yksilölliset käyttäjätunnukset ja salasanat rajoitetuilla käyttöoikeuksilla
- Lokitiedot
- Kulunvalvonta
- Palomuuuri

C. Fyysiset suojaimekanismit

- Lukittavat toimisto- ja palvelintilat

9 Tietojen luovutus

Tallenteet ovat rekisterinpitäjän omaisuutta eikä niitä luovuteta ulkopuolisille.