

# **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 suojamekanismit**

- 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 suojamekanismit**

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

### **C. Fyysiset suojamekanismit**

- Lukittavat toimisto- ja palvelintilat

## **9 Tietojen luovutus**

Tallenteet ovat rekisterinpitäjän omaisuutta eikä niitä luovuteta ulkopuolisille.