

YTK Työelämä ry:n asiakaspuheluiden tallennusjärjestelmän tietosuojaseloste

1. Rekisterinpitäjä

YTK Työelämä ry

Osoite: Teollisuuskatu 4, 32200 Loimaa

yhdistys@ytk-yhdistys.fi

<https://ytk-yhdistys.fi>

2. Yhteydenotot rekisteriä koskevissa asioissa

YTK Työelämä ry

yhdistys@ytk-yhdistys.fi

3. Rekisterin nimi

Asiakaspuheluiden tallennusjärjestelmä

4. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja oikeusperuste

Henkilötietojen käsittely perustuu EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (2016/679) f) oikeutettu etu -kohtaan. YTK Työelämällä on toimintansa harjoittamiseen liittyviä oikeutettuja etuja, kuten toiminnan edelleen kehittäminen sekä mahdollisten väärinkäytösten ja asiakastilanteiden selvittäminen, ja henkilötietojasi voidaan käsitellä näillä perusteilla. Tietoja voidaan myös käyttää YTK Työelämän asiakaspalveluhenkilöstön koulutukseen palvelun laadun kehittämiseksi.

5. Mitä tietoja voimme kerätä?

YTK Työelämä tallentaa saapuvat puhelut. Puhelut tallentuvat automaattisesti ja tietosisältönä on asiakkaan itsensä tai taustatukipuheluissa palveluneuvojan ilmoittamat tiedot, joita ovat esimerkiksi:

- Soittoaika
- Puhelun kesto
- Puhelun hoitaneen käsittelijän tunnus
- Nimi
- Henkilötunnus
- Osoitetiedot
- Puhelinnumero
- Asumistiedot
- Työsuhdetiedot

6. Mistä lähteistä keräämme henkilötietoja?

Tietoja saadaan asiakkaalta itseltään tai palveluneuvojalta puhelimitse.

7. Kuka henkilötietoja käsittelee ja kenelle voimme jakaa henkilötietoja?

YTK Työelämässä henkilökunnan oikeus käsitellä jäsenten henkilötietoja määräytyy tämän työtehtäväkuvan mukaisella käyttövaltuutuksella. Emme tee säännönmukaisia luovutuksia. Voimme kuitenkin jakaa jäsenen henkilötietoja viranomaisille. Jakaminen perustuu lakiin tai tietosuojaa koskeviin velvoitteisiin. YTK Työelämä saattaa jakaa henkilötietoja myös tuomioistuimen tai vastaavan määräyksestä.

8. Siirrämmekö henkilötietoja EU-alueen ulkopuolelle?

Tietoja ei luovuteta Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

9. Kuinka kauan käsittelemme henkilötietoja?

Puhelutallenteita säilytetään pääsääntöisesti kolmen (3) vuoden ajan sekä kohtuullisen ajan sen jälkeen. Tietoja voidaan kuitenkin säilyttää erityisestä syystä pidempään kuten valituksen ollessa vireillä.

10. Tietojen säilytys ja turvallisuus

YTK Työelämässä tietoturva ja henkilötietojen suojaus huomioidaan suunnitelmallisesti kaikessa tiedon käytössä ja käsittelyssä. YTK Työelämä käsittelee kaikkia henkilötietoja tietoturvallisesti ja lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Pääsy rekisteriin on vain rekisterinpitäjän valtuuttamilla henkilöillä. Tietoihin, ohjelmiin ja järjestelmiin pääsy on rajattu vain asiakkaiden asioita hoitaville henkilöille teknisin keinoin (käyttäjätunnukset, salasanat). Pääsy tiloihin, joissa käsitellään tai arkistoidaan luottamuksellisia tietoja, sallitaan vain henkilöille, joiden on päästävä tiloihin työtehtäviensä hoitamisen vuoksi. Tuotantotilojen ulko-ovet ovat valvontajärjestelmän piirissä. Työntekijöiden valvonta tapahtuu kulunvalvontajärjestelmän avulla. Rekisterinkäyttäjät ovat salassapitosopimuksen alaisia ja eivät näin ollen saa luovuttaa käsittelemäänsä tietoa eteenpäin.

11. Miten voit käyttää henkilötietoihisi liittyviä oikeuksiasi?

Rekisteröitynä sinulla on useita mahdollisuuksia vaikuttaa henkilötietojesi käsittelyyn. Vastaamme pyyntöihin mahdollisimman pian, viimeistään kuukauden kuluessa. Jos tarvitsemme lisää aikaa, olemme sinuun yhteydessä kuukauden aikana. Pyydämme ottamaan yhteyttä selosteen kohdassa 1 mainittuun yhteyshenkilöön oikeuksiesi käyttämiseen liittyen.

Sinulle kuuluvia oikeuksia ovat:

a) Oikeus saada pääsy henkilötietoihin, joita sinusta on kerätty

Jokainen YTK Työelämän jäsen voi tarkistaa helposti omat tietonsa sähköisessä asiointissa (OMA+). Oma+:ssa voi lisäksi päivittää yhteystietoja sekä lähettää meille viestejä suojatusti. Muuten käsiteltävien henkilötietojen osalta pyyntö voidaan tehdä lähettämällä sähköposti osoitteeseen yhdistys@ytk-yhdistys.fi, josta lähetetään lisäohjeet. Tarkastuspyynnössä tulee yksityiskohtaisesti ilmoittaa, mitä tietoja ja miltä ajalta henkilö haluaa tarkistaa. Tarkastuspyyntö on pääsääntöisesti maksuton kerran vuodessa.

b) Oikeus pyytää sinusta kerättyjen henkilötietojen oikaisemista

Mikäli huomaat tiedoissasi virheitä tai puutteita, voit tehdä meille oikaisupyynnön. Suosittelemme pyynnön tekemistä Oma+-palvelun kautta.

c) Oikeus pyytää sinusta kerättyjen henkilötietojen poistamista

Meillä on velvollisuus poistaa pyytämäsi henkilötiedot rekisteristämme, mikäli jokin seuraavista perusteista täyttyy, eikä muusta lainsäädännöstä tai viranomais määräyksestä aiheudu tietojen säilyttämisvelvollisuutta:

- henkilötietoja ei enää tarvita niihin tarkoituksiin, joita varten niitä käsiteltiin;
- peruutat antamasi suostumuksen, eikä käsittelyyn ole muuta laillista perustetta;
- vastustat käsittelyä henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseesi liittyen eikä käsittelyyn ole olemassa perusteltua syytä;
- tietojen käsittely on lain vastaista;

YTK Työelämällä voi olla lakiin perustuva oikeus käsitellä henkilötietojasi myös tietyn ajan jäsenyyden päättymisen jälkeen.

d) Sinulla on oikeus pyytää henkilötietojen käsittelyn rajoittamista tietosuoja-asetuksen 18 artiklan mukaisesti.

e) Oikeus siirtää antamasi tiedot järjestelmästä toiseen

Sinulla oikeus saada YTK Työelämälle toimittamasi henkilötiedot jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, ja oikeus siirtää kyseiset tiedot toiselle rekisterinpitäjälle.

f) Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle

Mikäli mahdollista erimielisyyttä henkilötietojesi käsittelyyn liittyen ei saada sovinnollisesti ratkaistua sinun ja YTK Työelämän välillä, on sinulla oikeus viedä asia tietosuojavaltuutetun toimiston ratkaistavaksi.

12. Minkä maan lakia tietojen käsittelyyn sovelletaan?

Tähän henkilörekisteriin ja siihen sisältyvien henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan Suomen lainsäädäntöä sekä suoraan Suomessa sovellettavaa EU:n lainsäädäntöä, kuten EU:n tietosuoja-asetusta.

13. Muutokset

Ymmärrämme tietosuojan merkityksen ja pyrimme pysymään näiltäkin osin kehityksen kärjessä. YTK Työelämä voi muuttaa tätä asiakaspuheluiden tallennusjärjestelmän tietosuojaselostetta. Muutokset tullaan julkaisemaan tällä sivulla.