

Asiakaspuheluiden tallentaminen

Hyvä asiakkaamme,

Porasto tallentaa 1.1.2025 alkaen eläkepalveluissa (eläkekäsittely ja eläkkeiden maksanta) soitetut ja vastaanotetut asiakaspuhelut. Puhelutallenteilla varmistetaan ennen kaikkea

- henkilöasiakkaiden ja Poraston oikeuksien ja oikeusturvan toteutuminen
- väärinkäytösten ehkäiseminen

Puhelutallenteita voidaan lisäksi hyödyntää Poraston henkilöstön sisäisessä koulutuksessa palvelujen laadun kehittämiseksi.

Porasto katsoo olevansa puhelutallenteiden osalta rekisterinpitäjä, kun puheluissa toisena osapuolena on Poraston työntekijä. EU:n tietosuojasetuksen mukainen käsittelyperuste on tällöin rekisterinpitäjän eli Poraston oikeutettu etu asiakassuhdetta hoidettaessa. Porasto on velvollinen ylläpitämään tallenteita koskevaa tietosuojaselostetta rekisteröityjen informoimiseksi.

Puheluiden tallentamisesta kerrotaan henkilöasiakkaalle ennen tallennuksen aloittamista. Myös Poraston verkkosivuilla informoidaan tallennuksesta ja tietosuojaseloste julkaistaan sivuilla. Puhelutallenteiden tarpeenmukaiseksi säilytysajaksi on määritelty kolme vuotta.

