



Register över behandling i enlighet med artikel 30 i den allmänna dataskyddsförordningen

## **Migrationsverkets chattrobot och kundtjänstchatt**

### 1. Personuppgiftsansvarig

Migrationsverket

### 2. Kontaktperson i registerärenden

Eero Konttaniemi

PL 10, 00086 Maahanmuuttovirasto

puh: 0295 430 431 (växel)

etunimi.sukunimi@migri.fi

Dataskyddsbud

Kaj Välimäki

PL 10, 00086 Maahanmuuttovirasto

puh: 0295 430 431 (växel)

etunimi.sukunimi@migri.fi

### 3. Registrets namn

Migrationsverkets chattrobot och kundtjänstchatt

### 4. Syftet med behandlingen av personuppgifter

Registret förs för att kunna ge kunder som använder chattroboten och kundtjänstchatten bra service och korrekta svar på deras frågor och för att vidareutveckla tjänsten. De sparade chattsamtalen kan även användas i utbildningar som ordnas för verkets kundrådgivare och vid planeringen av nya anvisningar.

### 5. Registrets datainnehåll och beskrivning av kategorierna av registrerade

De registrerade är Migrationsverkets kunder som chattar med den automatiserade kundtjänstroboten.



Hela samtalet mellan kunden och den automatiserade chattroboten eller den chattande kundrådgivaren sparas i kundtjänstsystemet.

Kunderna behöver inte identifiera sig för att kunna använda chatten, och svarens innehåll har hämtats från offentliga källor som är tillgängliga för allmänheten. Kunderna får anvisningar för hur chatten ska användas. Tjänsten frågar inte efter några personuppgifter, och kunderna kan inte hantera sina personliga ärenden på chatten.

Om kunden trots instruktionerna skriver personuppgifter i chatten (till exempel 123456-abcd, 123456, 01.01.1900), raderas dessa uppgifter automatiskt utan att lagras dem i registret.

#### 6. Regelmässiga uppgiftskällor

Uppgifter fås av kunder när de skriver i chatten.

#### 7. Lagringsperioder

Chattsamtalen lagras i högst två år och raderas sedan från registret.

#### 8. Kategorier av mottagare till vilka personuppgifterna kan lämnas ut

Uppgifter lämnas regelmässigt inte ut.

#### 9. Överföring av personuppgifter till tredjeländer eller internationella organisationer

Inga uppgifter överförs till tredjeländer eller internationella organisationer.

#### 10. Tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder

##### A Manuellt material

-

##### B ADB-behandlade uppgifter

De anställda som använder chattsystemet har personliga användar-id:n och lösenord.