

## Personuppgiftsbehandling – Kundservice

### Hur vi samlar in dina personuppgifter

Vi samlar in dina personuppgifter från dig i samband med att du ringer vår kundservice.

### Inspelning av samtal

Ändamål med behandling	Personuppgifter
Utföra automatiserad analys av telefonsamtal i syfte att förbättra kvaliteten i förvaltningen av våra bostäder	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Röst</li><li>▪ Alla personuppgifter som du lämnar i samtalet</li></ul>
Laglig grund och gallringstid	
Vi behandlar personuppgifterna med stöd av intresseavvägning. Vi lagrar inspelningen i 30 dagar. Om inspelningen kan utgöra bevis om brott som riktas mot våra medarbetare kan inspelningen komma att bevaras så länge som behövs för att misstanken ska kunna utredas.	

### Vem tar del av dina personuppgifter

De som kan komma att ta del av inspelning, och därmed dina personuppgifter, är medarbetare inom Victoriahems kundtjänst och medarbetare som administrerar hyresförhållande och utför förvaltningstjänster i våra fastigheter. Vi kan även dela dina personuppgifter med externa aktörer som stödjer Victoriahem i förvaltningsarbetet.

Personuppgifterna kommer att delas med system- och driftsleverantörer som behandlar uppgifter för Victoriahems räkning, s.k. personuppgiftsbiträden. Vi har tecknat personuppgiftsbiträdesavtal med våra personuppgiftsbiträden för att säkerställa att de behandlar dina personuppgifter på ett säkert och lagligt sätt med sekretess. Slutligen delar vi personuppgifter med myndigheter och andra statliga aktörer i den mån vi är skyldiga att göra det enligt lag.

### Överföring av personuppgifter till tredje land

Victoriahem överför som regel inte personuppgifter utanför EU/EES. I de fall då personuppgifter behandlas i tredje land, finns adekvata skyddsnivåer på plats.

### Vilka rättigheter har du?

#### Rätt att begära information

Du har rätt att få information om vilka personuppgifter vi behandlar om dig.

#### Rätt till rättelse, radering eller begränsning

Du har rätt att begära att personuppgifter vi har om dig, och som inte stämmer eller är ofullständiga, ska rättas. Du har även rätt att få personuppgifterna raderade när behandlingen baseras på samtycke och detta har återkallats.

Du har även rätt att kräva att behandling av dina personuppgifter begränsas, t.ex. om du har synpunkter på att dina uppgifter är felaktiga eller ofullständiga.

**Rätt att invända**

Du har rätt att invända mot att vi behandlar dina personuppgifter om behandlingen är baserad på intresseavvägning (t.ex. marknadsföring).

**Rätt till dataportabilitet**

Du har rätt att överföra personuppgifter till en annan part om det finns ett avtal eller ett samtycke som rättslig grund för behandling och under förutsättning att det är tekniskt möjligt.

**Rätt att återkalla samtycke**

Om personuppgiftsbehandlingen sker med stöd av ditt samtycke, kan du när som helst återkalla detta samtycke. Sådan återkallelse påverkar inte lagligheten i personuppgiftsbehandlingen innan samtycket återkallades.

**Rätt vid automatiska beslut**

Du har rätt att inte bli föremål för beslut som enbart grundas på automatiserad behandling, inbegripet profilering, och som kan få rättsliga påföljder. Detta gäller dock inte om behandlingen är nödvändig för ingående eller fullgörande av avtal eller du har gett ditt samtycke. Den gäller inte heller om det är tillåtet enligt en särskild lagstiftning.

**Rätt att rikta klagomål till Integritetsskyddsmyndigheten**

Om du anser att personuppgiftsbehandlingen strider mot Dataskyddsförordningen har du rätt att rikta klagomål till Integritetsskyddsmyndigheten.