

Henkilötietolain (523/99)
10 §:n mukainen REKISTERISELOSTE

<p>1. Rekisterinpitäjä</p>	<p>Nimi: Posti Group Oyj / Posti Group -konserniin kuuluvat yritykset Y-tunnus: 1531864-4 Kotipaikka: Helsinki</p> <p>Postiosoite: PL 1, 00011 POSTI Puhelin: 0204511</p> <p>Käyntiosoite Postintaival 7 A, 00230 HELSINKI</p>
<p>2. Rekisteriasioita hoitava henkilö tai yhteyshenkilö</p>	<p>Nimi Leila Väre</p> <p>Yhteystiedot Posti Oy Asiakaspalvelu Postiosoite: PL 7, 00011 POSTI Käyntiosoite: Postintaival 7 A, 00230 HELSINKI Puhelin: 0204511</p>
<p>3. Rekisterin nimi</p>	<p>Asiakaspuheluiden tallenteiden rekisteri</p>
<p>4. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus</p>	<p>Posti tallentaa liike- tai palvelutapahtuman puhelut todentaakseen tarvittaessa puhelun sisällön. Tallenteita käytetään asiakkaan ja Postin oikeuksien ja oikeusturvan varmistamiseksi. Tallenteita voidaan hyödyntää myös henkilöstön sisäisessä koulutuksessa asiakaspalvelun kehittämiseksi ja laadun parantamiseksi. Tallenteita ei käytetä muihin tarkoituksiin eikä luovuteta Postin ulkopuolelle muuten kuin lain nojalla.</p>
<p>5. Rekisterin tietosisältö</p>	<p>Asiakaspuheluiden tallenteiden rekisteri sisältää Postin asiakaspalveluun tai puhelinmyyntiin tulleista ja asiakaspalveluista tai puhelinmyynnistä asiakkaille soitetuista puheluista tallennetut seuraavat tiedot:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Puhelun aloitus- ja lopetusaika * Puhelun kesto * Postin asiakaspalvelun puhelinnumero * Asiakkaan puhelinnumero (kolme viimeistä numeroa peitetty) * Puheluun vastanneen tai puhelun soittaneen Postin työntekijän nimi * Puhelun aikana käyty keskustelu äänitallenteena
<p>6. Säännönmukaiset tietolähteet</p>	<p>Rekisterin tiedot ovat peräisin asiakkaiden puheluista Posti Group konsernin asiakaspalvelunumeroihin ja asiakaspalvelun sekä puhelinmyynnin puheluista asiakkaille. Tallentaminen alkaa puhelun vastaamisesta ja päättyy puhelun katkaisemiseen.</p>

1.1.2015

<p>7. Säännönmukaiset tietojen luovutukset ja tietojen siirto EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle</p>	<p>Rekisterin tietoja ei luovuteta suoramarkkinointitarkoituksiin eikä Postin ulkopuolisille tahoille.</p>
<p>8. Rekisterin suojauksen periaatteet</p>	<p>Asiakaspuheluiden tallenteiden rekisterin tietoihin pääsevät käsiksi ainoastaan nimetyt henkilöt, jotka ylläpitävät asiakaspuheluiden hallinnassa käytettävää järjestelmää, sekä asiakaspuheluita hoitavat asiakaspalvelijat ja puhelinmyyjät esimiehineen. Postin asiakaspalvelija ja puhelinmyyjä pääsevät kuuntelemaan omia puhelutallenteitaan ja ryhmän esimies kaikkien alaistensa tallenteita. Puhelutallenteissa on salattuna kolme viimeistä numeroa asiakkaan puhelinnumerosta.</p> <p>Jos asiakas haluaa tarkastaa Asiakaspuheluiden tallenteiden rekisterissä olevan oman puhelunsa tallenteen, häntä pyydetään ottamaan yhteys kohdassa 2. mainittuun yhteyshenkilöön. Tallenteen kuuntelu tapahtuu Postin toimipisteessä.</p> <p>Järjestelmän ylläpitäjien ja asiakaspalvelijoiden esimiehineen on läpikäytävä järjestelmän käyttöön liittyvä koulutus, jonka yhtenä osiona on Posti Group-konsernin yhteiset ohjeet liikesalaisuuksien ja asiakastietojen käsittelystä.</p> <p>Tallenteita säilytetään kuusi kuukautta, jonka jälkeen ne automaattisesti tuhotaan.</p> <p>Kaikkia tietoja käsitellään luottamuksellisina, eikä niitä saa ilmaista muille kuin niitä työssään tarvitseville, joita sitoo salassapitovelvollisuus.</p> <p>Asiakaspalvelun puhelutallenteiden rekisteri sijaitsee Postin palveluntarjoajan suojatussa ympäristössä.</p>