

REGISTERBESKRIVNING enligt 10 § i personuppgiftslagen (523/1999)

1. Registeransvarig	<p>Namn: Posti Group Abp/Företag som hör till Posti Group-koncernen FO-nummer: 1531864-4 Hemort: Helsingfors Besöksadress Postrutten 7 A, 00230 HELSINGFORS</p> <p>Postadress: PB 1, 00011 POSTI Telefon: 0204511</p> <p>Besöksadress Postrutten 7 A, 00230 HELSINGFORS</p>
2. Handläggare eller kontaktperson för registerärenden	<p>Namn Leila Väre</p> <p>Kontaktuppgifter Posti Ab Kundtjänst Postadress: PB 7, 00011 POSTI Besöksadress: Postrutten 7 A, 00230 HELSINGFORS Telefon: 0204511</p>
3. Registrets namn	Register för inspelningar av kundsamtal
4. Syftet med hanteringen av personuppgifter	<p>Posti spelar in affärstransaktionens eller tjänstens samtal för att vid behov verifiera samtalets innehåll. De inspelade samtalen används för att trygga kundens och Postis rättigheter och rättsskydd. De kan också användas vid intern personalutbildning i syfte att utveckla kundservicen och förbättra kvaliteten. De används inte för andra ändamål och överlämnas till utomstående endast med stöd av lag.</p>
5. Registrets datainnehåll	<p>Registret för inspelningar av kundsamtal innehåller följande uppgifter som sparats om inkommande samtal till Postis kundtjänst eller telefonförsäljning och om utgående samtal från kundtjänsten eller telefonförsäljningen till kunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Samtalets start- och sluttid • Samtalets längd • Telefonnummer till Postis kundtjänst • Kundens telefonnummer (de tre sista siffrorna döljs) • Namn på den Postimedarbetare som har svarat på eller ringt samtalet • Ljudupptagning av diskussionen som förts under samtalet
6. Regelmässiga uppgiftskällor	<p>Registeruppgifterna härrör från kundernas samtal till Posti Group-koncernens kundservicenummer och från kundtjänstens och telefonförsäljningens samtal till kunder. Inspelningen börjar när samtalet besvaras och slutar när samtalet bryts.</p>
7. Regelmässigt utlämnande och översändande av uppgifter till länder utanför EU eller EES	<p>Registeruppgifterna utlämnas inte för direktmarknadsföring eller till parter utanför Posti.</p>

1.1.2015

8. Principer för skydd av registret	<p>Endast namngivna personer som upprätthåller det system som används för hantering av kundsamtal samt kundrådgivarna och telefonförsäljarna som sköter kundsamtal och deras chefer har tillgång till informationen i Registret för inspelningar av kundsamtal. Postis kundrådgivare och telefonförsäljare kan lyssna på inspelningarna av sina egna samtal och gruppchefen har tillgång till alla sina medarbetares inspelningar. I samtalsinspelningarna är de tre sista siffrorna i kundens telefonnummer dolda.</p> <p>Om kunden vill kontrollera en inspelning av ett eget samtal i Registret för inspelningar av kundsamtal ombes kunden ta kontakt med den kontaktperson som anges i punkt 2. Avlyssningen av samtalet sker på Postis erksamhetsställe.</p> <p>De som upprätthåller systemet samt kundrådgivarna och deras chefer måste delta i en utbildning om användningen av systemet, varav en del handlar om Posti Group-koncernens gemensamma anvisningar om hantering av affärshemligheter och kunduppgifter.</p> <p>Inspelningarna förvaras i sex månader, varefter de förstörs automatiskt.</p> <p>Alla uppgifter behandlas konfidentiellt, och de får inte återges till någon annan än personer som behöver uppgifterna i sitt arbete och som är bundna av sekretess.</p> <p>Registret för inspelningar av kundsamtal finns i en skyddad miljö som upprätthålls av Postis tjänsteleverantör.</p>
-------------------------------------	--