

Postis register för inspelningar av kundsamtal

För behandlingen av personuppgifter i Postis register för inspelningar av kundsamtal ansvarar Posti Group Abp

Posti Group Abp (FO-nummer: 1531864-4)
Postis kundtjänst
PB 6, 00011 POSTI
Besöksadress: Postrutten 7 A, Helsingfors
Tfn 0600 94320 (1,84 €/besvarat samtal + lna/msa)

www.posti.fi
kundtjanst@posti.com

Dataskyddsombud: tietosuoja@posti.com

Syftet med och den rättsliga grunden för behandlingen av personuppgifter

Posti sparar samtalen om affärs- eller servicehändelsen för att vid behov kunna verifiera samtalets innehåll. Inspe­lingarna används för att trygga kundens och Postis rättigheter och rättsskydd. Inspe­lingarna kan även utnyttjas för intern utbildning av personalen för att förbättra kundbetjäningens kvalitet och utveckla tjänsterna. Dessutom kan inspe­lingarna behandlas för Postis säkerhet och i syfte att förhindra missbruk. Inspe­lingarna används inte för andra ändamål och lämnas inte ut till någon utanför Posti, annat än om lagen så föreskriver.

Grunden för behandlingen av uppgifterna är Postis berättigade intresse.

Uppgifter som behandlas i registret för inspelningar av kundsamtal och tiden för deras lagring

Registret för inspelningar av kundsamtal innehåller följande uppgifter som sparats om de telefonsamtal som inkommit till Postis kundtjänst eller telefonförsäljning eller ringts från kundtjänsten eller telefonförsäljningen till kunderna:

- Samtalets start- och sluttid
- Samtalets längd
- Telefonnummer till Postis kundtjänst
- Kundens telefonnummer (de tre sista siffrorna maskade)
- Namnet på den medarbetare på Posti som besvarat eller ringt samtalet
- Samtalets innehåll som röstinspe­ling.

Inspe­lingarna sparas i sex månader, varefter de förstörs automatiskt.

25.5.2018

Regelmässiga datakällor

Uppgifterna i registret kommer från kundernas samtal till Posti Group-koncernens kundtjänstnummer och kundtjänstens samt telefonförsäljningens samtal till kunderna. Inspelningen börjar med att man svarar i telefon och slutar med att samtalet avslutas.

Utlämnande av uppgifter

Uppgifterna i registret lämnas inte ut för direktmarknadsföring eller till aktörer utanför Posti.

På grund av det tekniska genomförandet av behandlingen av uppgifterna kan en del av uppgifterna fysiskt finnas på utomstående underleverantörers servrar eller enheter, där de behandlas med hjälp av en teknisk anslutning.

Personuppgifterna överförs inte utanför Europeiska unionen eller Europeiska ekonomiska samarbetsområdet.

Principer för skydd av registret

Endast namngivna personer som upprätthåller det system som används för administration av kundsamtal samt kundtjänstmedarbetare och telefonförsäljare som sköter kundsamtal samt deras chefer har tillgång till uppgifterna i registret för inspelningar av kundsamtal. Postis kundtjänstmedarbetare och telefonförsäljare får lyssna på sina egna inspelade samtal och gruppens chef lyssna på inspelningar från alla sina underordnade. De tre sista siffrorna i kundens telefonnummer är dolda i inspelningarna.

Systemadministratörerna och kundtjänstmedarbetarna samt deras chefer måste genomgå en utbildning om användningen av systemet, varav ett avsnitt består av Posti Group-koncernens gemensamma instruktioner för behandling av affärshemligheter och kunduppgifter.

Alla uppgifter behandlas konfidentiellt och de får inte yttras till någon annan än dem som behöver uppgifterna i sitt arbete. Dessa personer är bundna av tystnadsplikt.

Den registrerades rättigheter, kontroll av de egna uppgifterna, rättelse och komplettering av uppgifter, förbud mot användning

Den registrerade har rätt att få information om behandlingen av sina personuppgifter, kontrollera sina personuppgifter och begära rättelse av en felaktig uppgift samt komplettering av uppgifterna. Den registrerade kan också begära att personuppgifterna raderas eller överförs eller kräva att behandlingen begränsas. När behandlingen grundar sig på samtycke, har den registrerade rätt att när som helst återkalla sitt samtycke.

Om kunden vill kontrollera inspelningen från sitt eget samtal som finns i registret för inspelningar av kundsamtal, kan man lämna en begäran om kontroll av personuppgifterna på adressen www.posti.fi/yhteystietoni som inloggad i tjänsten. Man lyssnar på inspelningen på Postis verksamhetsställe.

25.5.2018

Begäran om kontroll, rättelse och komplettering kan också göras genom att personligen besöka Posti Ab på adressen ovan eller skicka en undertecknad begäran till den angivna adressen eller en skannad begäran via e-post till kundtjanst@posti.com.

Behandlingen varierar från fall till fall, eftersom det kan finnas begränsningar till utövandet av dessa rättigheter beroende på situationen och omständigheterna.

Varje registrerad har rätt att lämna in ett klagomål till en tillsynsmyndighet, särskilt i den medlemsstat där den registrerade har sin hemvist eller arbetsplats eller där det påstådda intrånget i dataskyddsförordningen begicks (i Finland Dataombudsmannen).