

Postin sähköisten kuluttajapalveluiden asiakasrekisteri

Henkilötietojen käsittelystä Postin sähköisissä kuluttajapalveluissa vastaa Posti Oy

Posti Oy (y-tunnus: 0109357-9)

PL 1, 00011 POSTI

Käyntiosoite: Postintaival 7 A, Helsinki

Puh. 0600 94320 (1,84 €/vastattu puhelu + pvm/mpm)

www.posti.fi

henkiloasiakaspalvelu@posti.com

Tietosuojavastaava: tietosuoja@posti.com

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja oikeusperuste

Postin sähköisten kuluttajapalveluiden rekisterissä käsitellään tietoja luonnollisista henkilöistä, jotka ovat rekisteröityneet Posti Group -konsernin sähköisten palveluiden käyttäjiksi. Näiden palvelujen käyttö edellyttää asiakkaan vahvaa tunnistamista. Tietoja käsitellään asiakkaan valitsevien palvelujen tarjoamista, kehittämistä ja ylläpitämistä sekä asiakassuhteen hoitamista varten.

Tietoja tarvitaan myös Postin liiketoiminnan operatiivisiin tarpeisiin, kuten palveluprosessin toteuttaminen, laskutus ja raportointi ja Postin ohjaustietona.

Tietoja voidaan käsitellä myös laaduntarkkailua, turvallisuutta, järjestelmien ylläpitoa ja kehittämistä sekä analysointia ja tilastointia tai markkinatutkimuksia varten Postin liiketoiminnan suunnittelemiseksi ja kehittämiseksi.

Asiakastietoja käsitellään lisäksi Postin ja Postin kanssa samaan konserniin kuuluvien yhtiöiden palveluista tiedottamiseen ja markkinointiin. Asiakkaan suostumuksella tietoja voidaan käsitellä Postin valikoitujen yhteistyökumppaneiden suoramarkkinointitarkoituksiin. Lisäksi tietoja käsitellään mainonnan kohdentamiseen ja Asiakkaalle tarjottaviin henkilökohtaisiin suosituksiin.

Asiakkaan suostumuksella Asiakkaan yhteystietoja voidaan päivittää Postin sähköisten kuluttajapalveluiden asiakasrekisteristä automaattisesti sellaiselle organisaatiolle ja yrityksille, joilla on jo ennestään Asiakkaan yhteystieto esimerkiksi asiakas- tai jäsensuhteen perusteella tai muulla laillisella perusteella.

Tietojen käsittelyn perusteena on ensisijaisesti asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen noudattaminen mutta myös Postin lakisääteisten velvoitteiden hoitaminen (esimerkiksi kirjanpitolaki, maksupalvelulaki) tai Postin oikeutettu etu (esimerkiksi markkinatutkimukset, ylläpito ja kehitys sekä tilastointi) tai asiakkaan suostumus (esimerkiksi sähköinen suoramarkkinointi).

Kuluttajarekisterissä käsiteltävät tiedot ja niiden säilytysaika

Kuluttaja-asiakasrekisteriin tallennetaan seuraavat tiedot, jotka ovat pakollisia asiakkaan riittäväksi yksilöimiseksi ja palvelun tuottamiseksi:

- Etunimet ja sukunimi
- Osoitteita
- Henkilötunnus/passin numero/EU-kortin numero
- Puhelinnumero(t)
- Sähköpostiosoite
- Käyttökieli
- Sukupuoli
- Syntymäaika
- Passin/EU-kortin myöntämismaa

Maksupalveluihin liittyen tallennetaan tiedot maksutapahtumista kuten palvelun kautta maksetuista laskuista ja maksutoimeksiannoista, esimerkiksi laskun summa, laskun kohdistustiedot, eräpäivä, maksupäivä ja maksutapatiedot. Maksupalveluissa kerätään lisäksi tiedot, jotka ovat tarpeen asiakkaan tunnistamiseksi ja rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi annettujen vaatimusten täyttämiseksi.

Pikaosto -palvelussa voidaan tallentaa myös tilattuihin tuotteisiin liittyviä tietoja kuten tuotenimi ja -kuvaus, hinta- ja kappalemäärät, Pikaosto -palvelun kautta valittuja toimitusosoitteita sekä valittuun maksutapaan liittyviä tietoja tilauksien käsittelyä varten.

Rekisteriin tallennetaan myös suoramarkkinointia koskevat asiakkaan tekemät valinnat sekä muut mahdolliset palveluiden edellyttämät tiedot, kuten palvelun käyttöönotto- ja päättymispäivä ja muut palveluja koskevat maksutiedot. Lisäksi kerätään palveluiden käytöstä muodostuvia tietoja, joita voivat olla esimerkiksi palveluiden erilaisten toiminnallisuuksien kuten ostotoiminnallisuuksien, hakujen ja vastaavien toimintojen käytöstä kertyvät tiedot. Rekisteriin voidaan tallentaa kutsunimi.

Kohderyhmien muodostamiseksi voidaan lisäksi tallentaa evästetietoja, ulkoisia luokituksia ja tilastollisia tietoja (kuten esimerkiksi Asiakkaan osoitteen postinumeroalueen keskimääräinen talouden koko). Lisätietoja evästeiden käytöstä ja hallinnoinnista on saatavilla [täältä](#).

Mobiilipostikortti- ja maksupalveluissa tallennetaan lisäksi luottokorttimaksamista koskevat suostumukset, jos asiakas on niin halunnut. Luottokortin numeroa ei tallenneta tässä yhteydessä Postille.

Asiakkaan niin halutessa palveluissa voidaan tallentaa muiden jakeluyritysten lähetysten tietoja, jotka perustuvat jakeluyritysten julkisesti saatavilla oleviin tietoihin.

Oma noutopaikka -palvelussa käsitellään lisäksi lähetystunnuksia ja lähetysten sijaintitietoja.

Asiakasrekisterin tietoja säilytetään enintään sopimussuhteen keston ajan ja sen jälkeen 3 vuotta 3 kuukautta. Tietojen säilytysaikatarvetta arvioidaan säännöllisesti. Sopimuksen irtisanomisen jäl-

keen asiakkaan käyttämien palvelujen tietosisältö, esimerkiksi sähköiset kirjeet, säilytetään 14 vuorokauden ajan ennen hävittämistä. Maksamiseen liittyviä tietoja säilytetään enintään 6 vuoden ajan. Asiakkaan tunnistamiseksi ja rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi kerättävät tiedot säilytetään asiakassuhteen keston ajan ja tämän jälkeen vähintään viisi vuotta. Lisäksi Postilla voi olla velvollisuus säilyttää joitakin rekisteriin kuuluvia henkilötietoja yllä todettua pidempään lainsäädännön tai viranomaisvaatimusten noudattamiseksi.

Säännönmukaiset tietolähteet

Rekisterin tiedot ovat peräisin asiakkaalta itseltään sekä palvelun käyttöönoton yhteydessä rekisteröidyn tunnistuksen suorittavalta pankilta tai muulta kolmannelta osapuolelta. Asiakkaan nimi- ja osoitetietoja päivitetään Postin osoitetietojärjestelmästä, minkä lisäksi tietoja voidaan päivittää Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto ASML:n ylläpitämistä kieltorekistereistä sekä muista vastaavista julkisista ja yksityisistä rekistereistä ja tietokannoista (esimerkiksi Traficom tai Tilastokeskus).

Turvallinen tietojen luovutus

Asiakkaan suostumuksella voidaan luovuttaa kohderyhmiä markkinointitarkoituksiin Postin tarkkaan valikoitujen yhteistyökumppaneiden yhteisiin tai itsenäisiin suoramarkkinointitarkoituksiin.

Henkilötietoja voidaan luovuttaa asiakkaan valitseman jakelutapatiedon välittämiseksi kirjeen tai muun viestin tai lähetyksen lähettäjälle tai välittäjälle, sekä asiakkaan valitsemien palveluiden toteuttamiseksi asiakkaan hyväksynnällä. Mikäli asiakas tekee maksupalveluissa Postin käyttöliittymän avulla sopimuksen kolmannen osapuolen tarjoamasta palvelusta, voidaan tällaiselle kolmannelle osapuolelle luovuttaa asiakkaan hyväksynnällä asiakkaasta sellaiset tiedot, jotka ovat tarpeen sopimuksen tekemiseksi. Lisäksi maksusuorituksen sisältävissä palveluissa laskuttajalle tai maksutapahtumaan osallistuvalla kolmannelle osapuolelle kuten pankeille voidaan luovuttaa kaikki tarvittavat asiakasta, laskua ja maksua koskevat maksun toteuttamiseksi ja asiakkaan ja maksun tunnistamiseksi tarpeelliset tiedot.

Mobiilisovelluksissa voidaan käyttää mainostunnusta mainonnan tehon mittaamiseen. Posti välittää laitteen mainostunnuksen yhteistyökumppanilleen. Mainostunnusteen voi poistaa ja/tai rajoittaa sen käyttöä laitteen asetuksissa.

Asiakasrekisterin tietoja voivat käsitellä myös Postin alihankkijana toimivat yritykset. Tietojen käsittelyn teknisen toteuttamisen johdosta osa tiedoista saattaa sijaita fyysisesti ulkopuolisten alihankkijoiden palvelimilla tai laitteistoilla, joista niitä käsitellään teknisen käyttöyhteyden avulla.

Henkilötietoja ei siirretä Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle, ellei se ole palvelun teknisen toteuttamisen vuoksi tarpeellista, esimerkiksi järjestelmien ylläpito. Kaikissa tilanteissa tietojen luovutuksen ja siirtämisen edellytyksenä on, että tietoja saavat ja käsittelevät tahot ovat solmineet Postin kanssa EU-komission hyväksymät vakiolausekkeet sisältävän sopimuksen, joka varmistaa tietojen lainmukaisen käsittelyn.

Rekisterin suojauksen periaatteet

Kuluttaja-asiakasrekisteri ja siihen liittyvät järjestelmät on suojattu henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla ja salasanoilla. Henkilön, jolle luovutetaan järjestelmän käyttäjätunnus ja salasana, on ennen luovutusta läpikäytävä järjestelmän käyttöön liittyvä koulutus, jonka yhtenä osiona on Posti Group -konsernin yhteiset ohjeet liikesalaisuuksien ja asiakastietojen käsittelystä.

Kaikkia tietoja käsitellään luottamuksellisina, eikä niitä saa ilmaista muille kuin niitä työssään tarvitseville, joita sitoo salassapitovelvollisuus.

Rekisteröidyn oikeudet, omien tietojen tarkastus, korjaus ja täydentäminen, käyttökieltojen antaminen

Rekisteröidyllä on oikeus saada tieto henkilötietojensa käsittelystä, tarkastaa omat henkilötietonsa ja vaatia epätarkan tai virheellisen tiedon oikaisua ja tietojen täydentämistä. Rekisteröity voi pyytää henkilötietojen poistamista tai siirtämistä tai vaatia käsittelyn rajoittamista. Kun käsittely perustuu suostumukseen, suostumuksen voi perua milloin tahansa.

Internetissä osoitteessa posti.fi/omatpalvelut voi helpoiten tarkistaa ja korjata omat tietonsa. Palveluun kirjautuneena voi myös tehdä henkilötietojen tarkastuspyynnön ja peruuttaa markkinointia koskevan suostumuksen.

Tarkastus-, korjaus- ja täydentämispyyntöjä voi tehdä myös käymällä henkilökohtaisesti alussa mainitussa Posti Oy:n osoitteessa tai lähettämällä pyynnön allekirjoitettuna mainittuun osoitteeseen.

Pyynnöt käsitellään tapauskohtaisesti, sillä näiden oikeuksien käyttöön voi liittyä tilanteen ja olosuhteiden vuoksi rajoituksia.

Jokaisella rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, erityisesti siinä jäsenvaltiossa, jossa rekisteröidyn vakinainen asuinpaikka tai työpaikka on tai jossa väitetty tietosuojavirheen rikkominen on tapahtunut (Suomessa Tietosuojavaltuutettu).