

Postin puhelutallenteiden rekisteri

Henkilötietojen käsittelystä Postin puhelutallenteiden rekisterissä vastaa Posti Group Oyj

Posti Group Oyj (y-tunnus: 1531864-4)

Postin asiakaspalvelu

PL 6, 00011 POSTI

Käyntiosoite: Postintaival 7 A, Helsinki

Puh. Pakettiasiat ja OmaPosti: 0100 5577 (mpm/pvm, myös jonotusajalta)

Puh. Kirje-, lehti- ja osoiteasiat: 0100 5445 (mpm/pvm, myös jonotusajalta)

www.posti.fi

henkiloasiakaspalvelu@posti.com

Tietosuojavastaava: tietosuoja@posti.com

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja oikeusperuste

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 laadun parantamiseksi ja palvelujen kehittämiseksi. Tallenteita voidaan käsitellä myös Postin turvallisuuden vuoksi ja väärinkäytösten ehkäisyyn tarkoituksessa. Tallenteita ei käytetä muihin tarkoituksiin eikä luovuteta Postin ulkopuolelle muuten kuin lain nojalla.

Tietojen käsittelyn perusteena on Postin oikeutettu etu.

Puhelutallenteiden rekisterissä käsiteltävät tiedot ja niiden säilytysaika

Asiakaspuheluiden tallenteiden rekisteri sisältää Postin asiakaspalveluun tai puhelinmyyntiin tulleista ja asiakaspalveluista tai puhelinmyynnistä asiakkaille soitetuista puheluista tallennetut seuraavat tiedot:

- 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.

Tallenteita säilytetään kuusi kuukautta, jonka jälkeen ne automaattisesti tuhoetaan.

Säännönmukaiset tietolähteet

Rekisterin tiedot ovat peräisin asiakkaiden puheluista Posti Group konsernin asiakaspalvelunumeroihin ja asiakaspalvelun sekä puhelinmyynnin puheluista asiakkaille. Tallentaminen alkaa puheluun vastaamisesta ja päättyy puhelun katkaisemiseen.

Tietojen luovutus

Rekisterin tietoja ei luovuteta suoramarkkinointitarkoituksiin eikä Postin ulkopuolisille tahoille.

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.

Rekisterin suojauksen periaatteet

Asiakspuheluiden tallenteiden rekisterin tietoihin pääsevät käsiksi ainoastaan nimetyt henkilöt, jotka ylläpitävät asiakspuheluiden hallinnassa käytettävää järjestelmää, sekä asiakspuheluita 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.

Järjestelmän ylläpitäjien ja asiakaspalvelijoiden esimiehineen on 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.

Jos asiakas haluaa tarkastaa Asiakspuheluiden tallenteiden rekisterissä olevan oman puhelunsa tallenteen, internetissä osoitteessa www.posti.fi/yhteystietoni voi palveluun kirjautuneena tehdä henkilötietojen tarkastuspyynnön. Tarkastusoikeuden käyttäminen edellyttää, että asiakas ilmoittaa Postille puhelun puhelinnumeron ja ajankohdan.

17.5.2021

Tarkastus-, korjaus- ja täydentämispyyntöjä voi tehdä myös käymällä henkilökohtaisesti alussa mainitussa Posti Oy:n osoitteessa tai lähettämällä pyynnön allekirjoitettuna mainittuun osoitteeseen taikka skannattuna sähköpostilla osoitteeseen henkiloasiakaspalvelu@posti.com.

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 tietosuoja-asetuksen rikkominen on tapahtunut (Suomessa Tietosuojavaltuutettu).