

## Postin asiakaspalvelu

### Henkilötietojen käsittelystä Postin asiakaspalvelussa vastaa Posti Oy

**Posti Oy** (y-tunnus: 0109357-9)

Postin asiakaspalvelu

PL 6, 00011 POSTI

Käyntiosoite: Postintaival 7 A, Helsinki

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

[www.posti.fi](http://www.posti.fi)

[asiakaspalvelu@posti.com](mailto:asiakaspalvelu@posti.com)

**Tietosuojavastaava:** tietosuoja@posti.com

#### Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja oikeusperuste

Postin asiakaspalvelu käsittelee henkilötietoja Posti Group -konsernin tuotteiden tai palveluiden neuvontaan, tilauksiin ja käyttöönottoon liittyvien yhteydenottojen, asiakaspalautteiden, vahingonkorvaushakemusten tai katoamistiedustelujen hoitamiseksi ja selvittämiseksi. Yhteydenottoja voi tehdä useissa asiakaspalvelukanavissa (puhelin, sähköposti, chat tai verkkopalvelu).

Tietoja voidaan käsitellä myös koulutusta, laaduntarkkailua, turvallisuutta, palvelun ja järjestelmien ylläpitoa ja kehittämistä sekä tilastointia varten.

Tietojen käsittelyn perusteena on tällöin Postin lakisääteisten velvoitteiden hoitaminen (esimerkiksi postilaki ja kirjanpitolaki), asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen noudattaminen tai Postin oikeutetun edun vuoksi (esimerkiksi asiakaskyselyt, tuotekehitys ja tilastointi).

#### Asiakaspalvelujärjestelmässä käsiteltävät tiedot ja niiden säilytysaika

Asiakaspalvelurekisteri sisältää vahingonkorvausta hakeneesta, asiakaspalautetta antaneesta, katoamistiedustelun tehneestä tai tuote- ja palveluneuvontaan liittyen yhteyttä ottaneesta henkilöstä seuraavia tietoja:

- Etunimi ja sukunimi
- Yhteystietoja
- Lähetystä koskevat tiedot (esim. lähettäjän ja vastaanottajan tiedot, lähetyslaji, lähetystunnus)
- Maksuyhteystiedot (esim. tilinumero)
- Haettu korvaus ja postimaksujen osuus
- Korvauspäätös (perusteluosa ja maksutiedot)

Tietoja kertyy asiakkaan perustietojen lisäksi vahingonkorvaushakemuksessa, asiakaspalautteessa, tuote- ja palveluneuvonnassa tai katoamistiedustelussa mainituista

sopimuksista, palvelujen käytöstä, palvelujen käyttöalueista sekä palvelujen tuottamisen ja ohjaamisen edellyttämistä tiedoista.

Asiakaspalvelurekisterin tapahtumatietoja säilytetään 3 vuotta 3 kuukautta. Korvauspäätöksiin liittyviä tietoja säilytetään enintään 10 vuoden ajan.

### **Säännönmukaiset tietolähteet**

Rekisterin tiedot ovat peräisin asiakkaalta itseltään esimerkiksi vahingonkorvaushakemuksessa, asiakaspalautteessa, katoamistiedustelussa tai neuvonnallisissa yhteydenotoissa. Rekisterissä voi olla tämän lisäksi myös selvitystyön tuloksena (esimerkiksi Postin tuotannosta tai palvelupisteverkosta) esiin tulleita tietoja, jotka voivat vaikuttaa päätökseen.

### **Turvallinen tietojen luovutus**

Asiakkaan tietoja ei luovuteta suoramarkkinointitarkoituksiin. Muuten tietoja luovutetaan Postin ulkopuolisille tahoille voimassaolevan lainsäädännön velvoittamissa rajoissa.

Asiakaspalvelurekisterin tietoja voivat käsitellä myös Postin alihankkijana toimivat yritykset, esimerkiksi laskujen perintää hoitavat 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**

Asiakaspalvelurekisteri on osa järjestelmää, jossa sekä Posti Group -konsernin asiakkaiden että näiden yhteyshenkilöiden tiedot sijaitsevat. Järjestelmä 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.

25.5.2018

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

Asiakaspalvelurekisterin tiedot sijaitsevat Posti Group -konsernin suojatussa lähiverkossa, jonne ei ole pääsyä konsernin ulkopuolisilla henkilöillä.

### **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 [www.posti.fi/yhteystietoni](http://www.posti.fi/yhteystietoni) voi helpoiten tarkistaa omia tietojaan. Palveluun kirjautuneena voi myös tehdä henkilötietojen tarkastuspyynnön.

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 [asiakaspalvelu@posti.com](mailto:asiakaspalvelu@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).