

Henvendelser til Coop

Hvilke oplysninger behandler vi?

Coop behandler personoplysninger, som Coop modtager i telefoniske eller skriftlige henvendelser fra en kunde, et medlem eller en anden person.

Coop behandler personoplysninger i form af optagne telefonsamtaler, hvis en kunde, et medlem eller en anden person ringer til Coops kunde- og medlemservice og samtykker i, at optagelsen sker.

Hvad er formålet med behandlingen?

Behandlingen af telefoniske og skriftlige henvendelser sker med det formål at håndtere og i muligt omfang løse de forhold, henvendelserne vedrører, som led i Coops almindelige kunde- og medlemservice.

Behandlingen af optagne telefonsamtaler sker med det formål at træne og uddanne medarbejdere samt til at håndtere og i muligt omfang løse de forhold, henvendelserne vedrører, som led i Coops almindelige kunde- og medlemservice.

Hvad er det lovlige grundlag for behandlingen (retsgrundlaget)?

Retsgrundlaget for behandlinger af personoplysninger i forbindelse med henvendelser rettet til Coop er Databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra f (interesseafvejning), hvor Coops legitime interesse i at håndtere og i muligt omfang løse de forhold, henvendelserne vedrører, går forud for hensynet til den registreredes privatliv og frihedsrettigheder, da det må betragtes som en rimelig forventning hos de personer, der retter henvendelse, at Coop foretager de nævnte behandlinger.

Retsgrundlaget for behandlingen af optagne telefonsamtaler er Databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra a (samtykke). Samtykket kan til enhver tid trækkes tilbage.

Hvor længe behandler vi dine oplysninger?

Udgangspunktet er, at en henvendelse slettes senest 3 år efter, at det forhold, som henvendelsen vedrører, er håndteret.

Coop sletter optagne telefonsamtaler senest 30 dage efter, at de er blevet optaget.

Coop opbevarer telefonnotater og skriftlige henvendelser, indtil alle mellemværender mellem Coop og den person, der henvender sig, er afsluttet.

Bogføringspligtige oplysninger opbevares dog i 5 år efter udløbet af det år, hvor håndteringen afsluttedes.