

AUNTIE SOLUTIONS OY:N ASIAKASREKISTERIN TIETOSUOJASELOSTE



Pvm: 1.6.2017

1 REKISTERINPITÄJÄ

Auntie, Y-tunnus 2734094-5, Ensi Linja 1, 00100 Helsinki.

2 YHTEYSHENKILÖ REKISTEREITÄ KOSKEVISSA ASIOISSA

Tietosuojavastaava Oliver Lindqvist, oliver@auntie.fi

3 REKISTERIN NIMI

Auntien asiakasrekisteri

4 HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN TARKOITUS JA PERUSTE

Henkilötietojen käsittelyn ensisijaisena perusteena on Auntien asiakkaan ja Auntien välinen asiakassuhde, asiakkaan suostumus, asiakkaan antama toimeksianto tai muu asiallinen yhteys.

Henkilötietoja voidaan käsitellä seuraavissa käyttötarkoituksissa:

Asiakassuhteen, asiakaspalvelun ja niihin liittyvän viestinnän hoitaminen, toteuttaminen, kehittäminen ja seuranta.

Asiakassuhteiden analysointi, ryhmittely ja raportointi, kanta-asiakasohjelman toteuttaminen sekä muut kokonaisasiakkuuden ja Auntien liiketoiminnan kehittämiseen liittyvät tarkoitukset.

Asiakaspalautteen ja asiakkaan tyytyväisyystietojen kerääminen ja käsittely.

Markkinatutkimusten ja mielipidekyselyiden toteuttaminen.

Tieteellisen vaikuttavuustutkimuksen toteuttaminen.

Asiakaspalvelukeskuksen puheluiden nauhoittaminen palvelutapahtumien todentamiseksi, oikeusturvan ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakaspalveluhenkilöstön koulutukseen ja asiakaspalvelun laadun kehittämiseksi.

Tämän tietosuojaselosteen kohdassa 10 tarkemmin kuvatut profiloititarkoitukset.

Käsittelytehtäviä voidaan ulkoistaa ulkopuolisille palveluntarjoajille tietosuojalainsäädännön mukaisesti ja sen asettamissa rajoissa.

5 REKISTERIN TIETOSISÄLTÖ

Rekisteröidystä voidaan tallentaa muun muassa seuraavan kaltaisia tietoja:

Nimi, kutsumanimi, henkilötunnus, asiakasnumero, sukupuoli, kieli, osoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite ja muut tarpeelliset yhteystiedot.

Lähiomainen, asumistiedot, talouden koko.

Palvelujen käyttö- ja ostotiedot, kulloinkin voimassa olevan kanta-asiakkuuden etuohjelman taso ja voimassaoloaika, sekä markkinoinnin ja viestinnän toteutustiedot eri asiointikanavissa, kuten verkkopalveluissa ja automaattipalvelut, mukaan lukien asiakaspalvelukeskuksen puheluiden taltiointi.

Rekisteröidyn itse tuottama sisältö kuten asiakaspalaute sekä hänen itsestään antamat lisätiedot kuten asiakkuuteen liittyvät toiveet, tyytyväisyystiedot, kiinnostuksen kohteet, harrastustiedot tai muut vastaavat tiedot.

Rekisteröidyn toivomia ja käyttämiä palveluita maksutietoineen.

Tietoa henkilöistä, jotka ovat asioineet rekisteröidyn kanssa. Ammattihenkilöitä, palveluita, toimintayksiköitä ja muita seikkoja koskevia muita toivomuksia tai muistiinpanoja.

Kieltoja, rajoituksia, suostumuksia ja muita valintoja.

Muita asiakkuuteen liittyviä tietoja, kuten esimerkiksi asiakkaaseen yhdistettävissä oleva verkkosivujen käytöstä kerättävä tieto, kuten esimerkiksi käyttäjän IP-osoite, käynnin kellonaika, vierailut sivut, käytetty selaintyyppi (esim. Internet Explorer, Chrome), verkko-osoite, josta käyttäjä on tullut verkkosivulle sekä palvelin, jolta käyttäjä on tullut verkkosivulle.

Tunnistamis- ja varmentamisvälineiden ja -palveluiden käyttöön liittyviä tarpeellisia tietoja.

Tiedon käsittelyyn liittyviä tietoja, kuten tallennuspäivämäärä ja tietolähde.

6 HENKILÖTIETOJEN SÄILYTYSAIKA

Auntie säilyttää henkilötietoja asiakasrekisterissä kunnes rekisteröidyn ja Auntien välisen asiakassuhteen voidaan katsoa päättyneen. Päätymisaika määritetään rekisteröidyn viimeisimmästä palvelukontaktista Auntien keskeisten liiketoimintalukujen perusteella.

7 SÄÄNNÖNMUKAISET TIETOLÄHTEET

Tietoja saadaan ensisijaisesti seuraavista lähteistä:

Rekisteröity itse ja rekisteröidyn asiakkuuteen, palveluiden käyttöön, viestintään sekä asiointiin liittyvät tapahtumat.

Tunnistamis-, varmennus-, osoite-, päivitys-, luottotieto- tai muuta vastaavaa palvelua tarjoava osapuoli.

Väestörekisterikeskuksen väestötietojärjestelmä, ja muut tunnetut järjestelmät.

Rekisteriin voidaan lisätä myös muiden Auntien yhteistyökumppaneiden, kuten esimerkiksi vakuutusyhtiön toimittamia tietoja.

8 TIETOJEN SÄÄNNÖNMUKAISET LUOVUTUKSET JA TIETOJEN SIIRTO EUROOPAN UNIONIN TAI EUROOPAN TALOUSALUEEN ULKOPUOLELLE

Asiakastietoja ei luovuteta Auntien tai Auntien lukuun toimivien palveluiden ja viestinnän tuotantoon, kehittämiseen tai ylläpitoon osallistuvien tahojen ulkopuolelle muuten kuin sopimuksen, erillisen suostumuksen ja/tai nimenomaisten säädösten mukaan.

Asiakastietoja voidaan siirtää Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle, muun muassa Yhdysvaltoihin tietosuojalainsäädännön mukaisesti ja sen asettamissa rajoissa.

9 KUVAUS REKISTERIN SUOJAUKSEN PERIAATTEISTA

Mahdollinen manuaalinen aineisto säilytetään lukitussa tilassa, jonne on pääsy vain erikseen oikeuden saaneilla henkilöillä. Digitaaliseen aineistoon on pääsy vain siihen oikeutetun työntekijän, ammatinharjoittajan tai yhteistyökumppanin henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Käyttöoikeuksia on eritasoisia ja kullekin käyttäjälle annetaan tehtävän hoitamisen kannalta riittävä, mutta mahdollisimman suppea käyttöoikeus.

10 PROFILOINTI

Osana asiakasrekisteriin tallennettujen henkilötietojen käsittelytoimia Auntie voi hyödyntää tietoja myös profiloititarkoituksissa. Profilointi toteutetaan luomalla rekisteröidylle asiakastunniste, jonka avulla erilaisia palvelun käyttämisen yhteydessä syntyviä rekisteröityä koskevia tietoja voidaan yhdistellä. Edellä kuvatun kaltaisesti luotua profiilia voidaan tämän jälkeen esimerkiksi verrata muista rekisteröidyistä luotuihin profiileihin.

Profiloinnin tarkoituksena on selvittää palveluiden kysyntää ja asiakaskäyttäytymistä.

11 REKISTERÖIDYN OIKEUS VASTUSTAA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYÄ JA SUORAMARKKINOINTIA (KIELTO-OIKEUS)

Rekisteröidyllä on oikeus henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseensa liittyen vastustaa itseensä kohdistuvaa profilointia ja muita käsittelytoimia, joita Auntie kohdistaa rekisteröidyn henkilötietoihin siltä osin, kun tietojen käsittelemisen perusteena on Auntien ja rekisteröidyn välinen asiakassuhde. Rekisteröity voi esittää vastustamista koskevan vaatimuksensa tämän tietosuojaselosteen kohdan 13 mukaisesti. Rekisteröidyn tulee vaatimuksen yhteydessä yksilöidä se erityinen tilanne, johon perustuen hän vastustaa käsittelyä. Auntie voi kieltäytyä toteuttamasta vastustamista koskevaa pyyntöä laissa säädetyin perustein.

Rekisteröity voi antaa Auntielle suoramarkkinointia koskevia suostumuksia tai kieltoja kanavakohtaisesti mukaan lukien suoramarkkinointitarkoituksiin tapahtuva profilointi.

12 MUUT HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYYN LIITTYVÄT REKISTERÖIDYN OIKEUDET

12.1 Rekisteröidyn oikeus saada pääsy tietoihin (tarkastusoikeus)

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa, mitä häntä koskevia tietoja Auntien asiakasrekisteriin on talletettu. Tarkastuspyyntö tulee tehdä tämän tietosuojaselosteen kohdan 13 mukaisesti. Tarkastusoikeus voidaan evätä laissa säädetyin perustein. Tarkastusoikeuden käyttäminen on lähtökohtaisesti maksutonta.

12.2 Rekisteröidyn oikeus vaatia tiedon oikaisemista, poistamista tai käsittelyn rajoittamista

Siltä osin kuin rekisteröity ei pysty korjaamaan tietoja itse, korjauspyyntö tehdään tämän tietosuojaselosteen kohdan 13 mukaisesti.

Rekisteröidyllä on myös oikeus vaatia rekisterinpitäjää rajoittamaan henkilötietojensa käsittelyä esimerkiksi siinä tilanteessa, kun rekisteröity odottaa Auntien vastausta tietojensa oikaisemista tai poistamista koskevaan pyyntöön.

12.3 Rekisteröidyn oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen

Siltä osin kun rekisteröity on itse toimittanut asiakasrekisteriin tietoja, joita käsitellään rekisteröidyn antaman suostumuksen tai toimeksiannon nojalla, rekisteröidyllä on oikeus saada tällaiset tiedot itselleen pääsääntöisesti koneluettavassa muodossa ja oikeus siirtää nämä tiedot toiselle rekisterinpitäjälle.

12.4 Rekisteröidyn oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, jos rekisterinpitäjä ei ole noudattanut toiminnassaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä.

12.5 Muut oikeudet

Mikäli henkilötietoja käsitellään rekisteröidyn suostumukseen perustuen, rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa suostumuksensa ilmoittamalla tästä Auntielle tämän tietosuojaselosteen kohdan 13 mukaisesti.

13 YHTEYDENOTOT

Kaikissa henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä ja omien oikeuksien käyttämiseen liittyvissä tilanteissa rekisteröidyn tulee ottaa yhteyttä Auntie.fi Ensi Linja 1, 00101 Helsinki tai info@auntie.fi. Auntie voi tarvittaessa pyytää rekisteröityä täsmentämään pyyntöään kirjallisesti ja rekisteröidyn henkilöllisyys voidaan tarpeen vaatiessa varmentaa ennen muihin toimenpiteisiin ryhtymistä.