

# Tietosuojaseloste S-Kuluttajaneuvonnan asiakaspalauterekisteri

## 1. Rekisterinpitäjä

SOK Vähittäiskaupan ketjuohjaus

Postiosoite: PL 35, 00088 S-RYHMÄ  
S-Kuluttajaneuvonta: 0800 973 22  
Käyntiosoite: Fleminginkatu 34, 00510 Helsinki  
Y-tunnus: 0116323-1

## 2. Tietosuojavastaavan yhteystiedot

[tietosuojavastaava@sok.fi](mailto:tietosuojavastaava@sok.fi)

## 3. Rekisteriasioita hoitava henkilö

Sari Ristaniemi

## 4. Rekisterin nimi

S-Kuluttajaneuvonnan asiakaspalauterekisteri

## 5. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Palauterekisteriin tallennetaan palautelomakkeella, puhelimitse, postitse tai sähköpostitse ilmoittamasi tiedot sekä palautteeseen mahdollisesti liittämäsi liitetiedostot. Rekisteriin tallennettuja tietoja käytetään ainoastaan palautteeseen vastaamiseen sekä yhteydenpitoon palautteeseen liittyvissä kysymyksissä. Antamiasi tietoja ei käytetä suoramarkkinointitarkoituksiin. Voit antaa palautetta myös täysin anonymisti. Kaikki palvelunumeroon saapuvat asiakaspalvelupuhelut nauhoitetaan tietojen varmentamiseksi. Tallenteita voidaan hyödyntää myös henkilöstön sisäisessä koulutuksessa asiakaspalvelun kehittämiseksi ja laadun parantamiseksi. Tallenteita ei käytetä muihin tarkoituksiin eikä tietoja luovuteta ulkopuolisille.

Tuotevastuuvahinkotapauksissa pyydämme asiakkaita toimittamaan hakemusta tukevat tositteet, kuten laskut, maksukuitit ja lääkärinlausunnot sekä pankkitilin numeron, johon mahdollinen korvaus voidaan suorittaa. Nämä tiedot voidaan edelleen toimittaa vakuutusyhtiölle korvaushakemuksen käsittelyä varten.

S-ryhmän tavarantoimittajia koskevat palautteet voidaan suostumuksellasi toimittaa kyseisen yrityksen asiakaspalvelun käsiteltäväksi.

## 6. Henkilötietojen käsittelyn peruste

Rekisterin henkilötietojen käsittelyn peruste on suostumus.

## **7. Käsiteltävät henkilötiedot**

Palauterekisteriin tallennetaan palautelomakkeella, puhelimitse, postitse tai sähköpostitse ilmoittamasi tiedot sekä palautteeseen mahdollisesti liittämäsi liitetiedostot.

Palautelomake sisältää muun muassa seuraavat tiedot: etu- ja sukunimi, katuosoite, postinumero, postitoimipaikka, sähköposti, puhelinnumero. Virheellisen tuotteen hyvittämistä varten pyydämme asiakkailta tiliyhteystietoja (IBAN-numero ja tilinhaltijan nimi).

Tuotevastuuvahinkotapauksissa pyydämme asiakkaita toimittamaan hakemusta tukevat tositteet, kuten laskut, maksukuitit ja lääkärinlausunnot sekä pankkitilin numeron, johon mahdollinen korvaus voidaan suorittaa.

## **8. Tietolähde**

Tiedot saadaan asiakkaalta itseltään.

## **9. Henkilötietojen vastaanottajat**

Henkilötietoja käsitellään tässä selosteessa määriteltyihin tarkoituksiin sähköisissä järjestelmissä ja palveluissa. Käytämme ulkoisia palvelukumppaneita järjestelmä- ja tukipalveluiden tuottamisessa. Henkilötietoja voidaan siirtää käytössä oleville palvelukumppaneille siltä osin, kun nämä osallistuvat toimenpiteiden toteuttamiseen saadun toimeksiannon puitteissa. Huolehdimme kumppaneidemme henkilötietojen suojan riittävästä tasosta lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Mikäli palautteesi koskee S-ryhmän yhteistyökumppania (esim. tavarantoimittaja) henkilötietoja voidaan suostumuksellasi luovuttaa tälle yhteistyöyritykselle. Tuotevastuuvahinkotapauksissa tiedot voidaan sopimuksen perusteella luovuttaa vakuutusyhtiölle korvaushakemuksen käsittelyä varten. Käsittelemme tuotevastuuvahinkotapaukset yhdessä S-ryhmän sisäisen riskienhallintayksikön kanssa. Korvauksen maksua varten luovutamme henkilötiedot (IBAN-numero ja tilinhaltijan nimi) taloushallintoon. Palautelomakkeella antamiasi tietoja ei luovuteta muutoin edelleen kolmansille osapuolille.

Luovutamme tietoja viranomaisille voimassaolevan lainsäädännön sallimissa ja velvoittamissa rajoissa esimerkiksi viranomaisten tietopyyntöihin vastattaessa.

## **10. Henkilötiedon siirrot kolmanteen maahan tai kansainväliselle järjestölle ja käytetyt suojat**

Emme siirrä henkilötietoja kolmansiin maihin Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle tai kansainvälisille järjestöille.

## **11. Henkilötietojen säilytysaika tai säilytysajan määrittämisen kriteerit**

Tämän selosteen mukaisia henkilötietoja säilytetään ainoastaan niin kauan ja siinä laajuudessa kuin ne ovat tarpeellisia ja rekisterinpitäjä hyödyntää niitä ilmoitettuihin käsittelytarkoituksiin liittyvässä toiminnassa.

Tietoja säilytetään palauterekisterissä palautteenvastaanottamisvuosi ja sitä seuraava kalenterivuosi. Kirjeitse vastaanotetut palautteet ja alkuperäiset dokumentit säilytetään vastaanottovuosi ja sitä seuraava kalenterivuosi.

Tuotevastuuvahinkotapauksissa dokumentit ja tiedot säilytetään vahinkopäätöksen kirjausvuosi ja sitä seuraavat kymmenen vuotta.

Asiakaspalvelupuhelimen automaattiset nauhoitteet poistuvat tietovarastosta 1 kuukauden jälkeen.

## **12. Rekisteröidyn oikeudet**

Sinulla rekisteröitynä on oikeus saada tietoa siitä, mitä tietoja kerätään, mihin käyttötarkoituksiin tietoja käytetään, mikä on tietojen käsittelyn lainmukainen peruste ja kenelle tietoja luovutetaan.

Sinulla on oikeus saada vahvistus siitä, käsitelläänkö sinua koskevia henkilötietoja. Jos käsitellään, sinulla on oikeus saada kopio henkilötiedoistasi.

Sinulla on oikeus vaatia, että sinua koskevat epätarkat ja virheelliset henkilötiedot oikaistaan sekä sinulla on oikeus saada puutteelliset henkilötiedot täydennettyä.

Sinulla on oikeus pyytää poistamaan sinua koskevat henkilötiedot ilman aiheetonta viivytystä.

Poistaminen edellyttää, että jokin seuraavista täyttyy:

- henkilötietoja ei enää tarvita niihin tarkoituksiin, joita varten ne kerättiin tai joita varten niitä muutoin käsiteltiin
  - peruutat suostumuksen, johon käsittely on perustunut, eikä käsittelyyn ole muuta laillista perustetta
  - henkilötietoja on käsitelty lainvastaisesti
  - henkilötiedot on poistettava Euroopan unionin oikeuteen tai kansalliseen lainsäädäntöön perustuvan lakisääteisen veloitteen noudattamiseksi
- Käsittelyn perustuessa rekisterinpitäjän oikeutettuun etuun sinulla on oikeus pyytää rekisterinpitäjää rajoittamaan käsittelyä, jos jokin seuraavista täyttyy:
- kiistät henkilötietojen oikeellisuuden
  - henkilötietoja on käsitelty lainvastaisesti ja vastustat henkilötietojen poistamista
  - rekisterinpitäjä ei enää tarvitse kyseisiä henkilötietoja käsittelyn tarkoituksiin, mutta sinä tarvitset niitä oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi

Sinulla on oikeus peruuttaa käsittelyyn antamasi suostumus milloin tahansa tämän kuitenkaan vaikuttamatta suostumuksen perusteella ennen tätä suoritettua käsittelyä lainmukaisuuteen.

Sinulla on oikeus saada sinua koskevat henkilötiedot, jotka olet itse toimittanut, jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa sekä oikeus siirtää kyseiset tiedot toiselle rekisterinpitäjälle.

Jos haluat käyttää oikeuksiasi tai saada lisätietoa henkilötietojesi käsittelystä, ota yhteyttä tässä selosteessa mainittuun rekisterinpitäjään kirjallisesti osoitteella:

S-Kuluttajaneuvonta

PL 35  
00088 S-Ryhmä

Kuoreen merkintä: palaute/tarkastuspyyntö, palaute/oikaisupyyntö tai palaute/poistopyyntö  
tai  
skannattuna sähköpostiosoitteeseen: S-Kuluttajaneuvonta@sok.fi

Tarkastus-/oikaisu-/poistopyynnössä tulee ilmoittaa nimen lisäksi muita palauteasiaa yksilöiviä tietoja (esim. palautteen käsittelytunnus), joiden perusteella rekisteristä voidaan hakea asiakkaan antamat palautteet.

Sinulla on myös oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, jos katsot, että sinua koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan soveltuvaa tietosuojasäätelyä.

### **13. Automatisoidun päätöksenteon tai profiloinnin merkitykselliset tiedot**

Henkilötietojen käsittelyyn ei liity automatisoitua päätöksentekoa eikä henkilötietojen perusteella tehdä profilointia.

### **14. Henkilötietojen käsittelyn vaikutukset ja yleinen kuvaus teknisistä ja organisatorisista turvatoimista**

Suojaamme henkilötietoja huolellisesti koko niiden elinkaaren ajan käyttämällä asianmukaisia tietosuojaj- ja tietoturvallisuuskeinoja. S-ryhmässä suojamme henkilötietoja muun muassa ennakoivalla riskienhallinnalla ja turvallisuussuunnittelulla, tietoliikenteen suojakeinoin ja käyttämällä turvallisia laitiloja, kulunvalvontaa ja turvallisuusjärjestelmiä. Käyttöoikeuksien myöntäminen ja seuranta on hallittua. Koulutamme henkilötietojen käsittelyyn osallistuvaa henkilökuntaamme säännöllisesti ja huolehdimme siitä, että myös yhteistyökumppaniemme henkilöstö ymmärtää henkilötietojen luottamuksellisen luonteen ja turvallisen käsittelyn merkityksen. Valitsemme käyttämämme alihankkijat huolellisesti. Päivitämme jatkuvasti sisäisiä käytäntöjämme ja ohjeitamme. Jos kaikista suojoimistamme huolimatta havaitsemme, että henkilötietoja olisi joutunut väärin käsiin, ryhdymme viipymättä selvittämään sitä ja pyrimme estämään aiheutuvat vahingot. Informoimme tietoturvaloukkauksesta tarvittavia viranomaisia ja rekisteröityjä lainsäädännön vaatimusten mukaisesti.

Kirjeitse vastaanotettuja palautteita ja alkuperäisiä dokumentteja säilytetään lukitussa arkistokaapissa. Rekisteriä säilytetään sähköisesti ja se on suojattu ulkopuolisilta palomurein, salasanoin ja muin suojakeinoin. Rekisterin tietoja voivat käsitellä vain nimetyt salassapitovelvoitteen alaiset henkilöt.