

S-ryhmän asiakasomistaja- ja asiakasrekisteri

TIETOSUOJASELOSTE (25.5.2018 alkaen)

Euroopan Unionin yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679, artikkelit 12, 13, 14 ja 19

1. Rekisterinpitäjä

Suomen Osuuskauppojen keskuskunta SOK
Postiosoite: PL 1, 00088 S-RYHMÄ
S-ryhmän asiakasomistajapalvelu: 010 76 5858
Käyntiosoite: Fleminginkatu 34, 00510 Helsinki
Y-tunnus 0116323-1

2. Tietosuojavastaavan yhteystiedot

tietosuojavastaava@sok.fi

3. Rekisteriasioita hoitava henkilö

Leena Tikkanen, tietosuoja.asiakkuus@sok.fi

4. Rekisterin nimi

S-ryhmän asiakasomistaja- ja asiakasrekisteri

5. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Rekisterissä ylläpidetään osuuskauppojen osuuskuntalain mukaisia jäsenluetteloja. Lisäksi tämän rekisterin henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on S-ryhmän asiakasomistajajärjestelmän ja siihen liittyvien palvelujen ja etujen tuottaminen, asiakasomistaja- ja muiden henkilöasiakassuhteiden hoitaminen, markkinointi sekä S-ryhmän liiketoiminnan suunnittelu ja kehittäminen. S-ryhmällä tarkoitetaan osuuskauppoja ja SOK-yhtymää tytä- ja osakkuusyhtiöineen. Rekisterissä olevia tietoja voidaan käsitellä S-ryhmään kulloinkin kuuluvissa yhteisöissä ja käyttää S-ryhmään kulloinkin kuuluvien yhteisöjen sekä asiakasomistajajärjestelmään kuuluvien yhteistyökumppaneiden markkinointitarkoituksiin yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisesti.

6. Henkilötietojen käsittelyn peruste

Henkilötietoja käsitellään seuraavin perustein:

Art. 6.1 b) Sopimus	Osuuskaupan jäsenhallinto S-ryhmän asiakasomistajajärjestelmän ja siihen liittyvien palvelujen ja etujen tuottaminen sekä asiakasomistajasuhteiden hoitaminen
------------------------	--

	Asiakasomistajajärjestelmään liittyvä asiakasviestintä ja markkinoinnin ja mainonnan kohdentaminen Henkilökunnan alennusoikeuden toteuttaminen
Art 6.1 a) Suostumus	Sähköinen suoramarkkinointi Muiden henkilöasiakassuhteiden hoitaminen ja markkinoinnin ja mainonnan kohdentaminen
Art 6.1 c) Lakisääteinen velvoite	Osuuskaupan osuuskuntalain mukaisen julkisen jäsenluettelon ylläpitäminen Verolainsäädännön mukainen tietojen luovuttaminen verottajalle
Art. 6.1 f) Oikeutettu etu	S-ryhmän liiketoiminnan suunnittelu ja kehittäminen, kuten analytiikka ja mielipide- ja markkinatutkimukset Tietojen luovutukset S-ryhmän yhteisöjen välillä. Suoramarkkinointi (esim. profilointi ja mainosten kohdentaminen verkossa).

7. Kuvaus rekisterinpitäjän oikeutetusta edusta

Useimmiten rekisterinpitäjän oikeutettu etu perustuu rekisterinpitäjän ja rekisteröidyn väliseen asiakas- tai vastaavaan suhteeseen. Rekisterinpitäjä huolehtii siitä, että rekisteröidyn edut ja oikeudet on huolellisesti arvioitu.

8. Käsiteltävät henkilötiedot

Rekisterissä käsitellään tietoja seuraavista asiakkaista:

- asiakasomistajat: henkilöt, jotka ovat tai ovat olleet osuuskaupan jäseniä
- asiakasomistajatalouteen kuuluvat: henkilöt, jotka kuuluvat tai ovat kuuluneet asiakasomistajatalouteen, mutta jotka eivät itse ole osuuskaupan jäseniä
- muut asiakkaat: henkilöt, jotka eivät kuulu asiakasomistajatalouteen, mutta jotka ovat tilanneet jotain S-ryhmän asiakasomistaja- ja asiakasrekisterin perusteella tuotettavia palveluita, kuten S-tunnuksen tai sähköisiä uutiskirjeitä.

9. Käsiteltävät henkilötietoryhmät

Rekisterissä voidaan käsitellä asiakkaasta seuraavia voimassaolevia ja/tai päättäneitä alla olevan taulukon mukaisia tietoja, jotka on yksilöity tarkemmin taulukon jälkeen:

	Asiakasomistaja	Asiakasomistaja- talouteen kuuluva	Muu asiakas
Henkilötiedot	X	X	X

Yhteystiedot	X	X	X
Henkilökuntatiedot	X	X	
Osuuskauppojen jäsentiedot	X		
Bonusta myöntävät laskutuspartnerit	X	X	
Asiakasomistajatalouden tiedot	X	X	
Etujen maksutili	X		
S-Etukortti	X	X	
Tunnukset	X	X	X
Asiakasryhmät	X	X	X
Tilaukset, käyttöön otetut palvelut ja palveluiden käyttöön liittyvät tiedot	X	X	X
Palveluestot	X	X	
Ostotiedot, tiedot maksetusta Bonuksesta, Tankkausbonuksesta ja maksutapaedusta	X	X	
Asiakkaan digitaalinen jalanjälki	X	X	X
Verkkokauppa-asiointiin liittyvät tiedot	X	X	X

Henkilötiedot:

- etu- ja sukunimet, henkilötunnus, syntymäaika, sukupuoli, kieli, turvakielto, markkinoinnin esto
- asiakasnumero, asiakkuuden alkamis- ja voimassaoloaika
- väestötietojärjestelmästä ja palveluntarjoajilta saadut kielto- ja päivitystiedot

Yhteystiedot:

- vakituinen postiosoite, väliaikainen postiosoite, kotikunta, maakoodi, matkapuhelin, markkinointilupa matkapuhelimeen, muu puhelinnumero, sähköpostiosoite, markkinointilupa sähköpostiin

Henkilökuntatiedot:

- tieto henkilökuntaan kuulumisesta, tieto alennusoikeudesta

Osuuskauppojen jäsentiedot:

- jäsenyysosuuskauppa, jäsennumero, jäsenyyden tila, jäsenyyden alkamis- ja päättymispäivät, liittymistöimipaikka
- osuusmaksun tila, maksettu osuusmaksu, osuusmaksun täyteenmaksamispäivä ja maksutapahtumat
- tiedot osuusmaksulle maksetuista koroista, tieto maksetusta ylijäämänpalautuksesta

Bonusta myöntävät laskutuspartnerit:

- rekisteröitymiset Bonusta myöntäville yhteistyöyrityksille, voimassaoloaika

Asiakasomistajatalouden tiedot:

- asiakasomistajatalouden pääjäsen, pääjäsenen kanssa samaan asiakasomistajatalouteen kuuluvat henkilöt

Etujen maksutili:

- etujen maksutilin tilinumero ja tilityyppi

S-Etukortit:

- kortin numero, korttityyppi, kortin voimassaoloaika, kortin sulkemisen syy
- tieto siitä, mihin asiakasomistajatalouteen kortilla tehtyt bonusostot yhdistetään
- tieto siitä, minkä osuuskaupan jäsenyyteen perustuen kortti on tilattu

Tunnukset:

- S-tunnus, Asiakastunnus

Asiakasryhmät:

- asiakkaan asiakasryhmittelyt (esim. digitaalisten palveluiden käyttöön liittyvät ryhmittelyt, Sokos- ja Emotion-pääostopaikat ja asiakasluokat)
- tiedot asiakkaan osallistumisesta seurojen tai muiden yhteenliittymien kannustajajoukkoihin

Tilaukset, käyttöön otetut palvelut ja palveluiden käyttöön liittyvät tiedot:

- tieto tilatuista/käyttöön otetuista palveluista (mm. uutiskirjeet, Ässäraati, S-mobiili, sähköinen kassakuitti)
- tiedot käyttöön otettujen digitaalisten palvelujen (esim. verkko- ja mobiilipalvelujen) käyttämisestä tunnistettuna
- asiakkaan palveluun syöttämät tiedot, palvelun käytön tuottamat tiedot
- tietoja asiakassuhteen hoitamiseen liittyvästä rekisterinpitäjän yhteydenpidosta asiakkaaseen

Palveluestot:

- Yhteishyvän lähetysesto, erillissuorapostitusten esto, puhelinmarkkinoinnin esto, tutkimuskyselyjen esto, takuukuittiesto, tuotetasoisen ostotiedon esto, sähköpostitiedotteiden estot

Ostotiedot, tiedot maksetusta Bonuksesta, Tankkausbonuksesta ja maksutapaedusta:

- asiakasomistajaetuihin oikeuttaviin ostoksiin käytetyn S-Etukortin korttinumero tai jäsen-/asiointinumero, ostopäivä, kellonaika, ostopaikka, kortin käyttötapa, tiedot ostoista kuitin loppusumma-, tuoteryhmä- ja/tai tuotetasolla
- maksettu Bonus, Tankkausbonus ja maksutapaetu
- saadut henkilöstöalennukset
- sähköiset takuukuitit, sähköiset kuitit

Asiakkaan digitaalinen jalanjälki

- kirjautuneen asiakkaan verkkosivujen ja mobiilipalvelujen käyttäjätieto
- evästeillä kerätty asiakkaan verkkosivujen ja mobiilipalvelujen käyttäjätieto

Verkkokauppa-asiointiin liittyvät tiedot

- tiedot tallennetusta ostoskorista, tilaus- ja toimitustiedot
- verkkokaupan asiakassegmentti

10. Tietolähde ja kuvaus tietolähteistä, mikäli tiedot on kerätty julkisista lähteistä

Tietoja saadaan asiakkaan tekemästä asiakasomistajasopimuksesta ja asiakkaalta itseltään asiakassuhteen aikana puhelimitse, internetin kautta, sähköpostilla tai muulla vastaavalla tavalla sekä palvelujen käytön kautta. Nimi-, osoite-, matkapuhelin- ja kuolintietojen päivityksiä voidaan saada myös päivityspalveluja tarjoavilta viranomaisilta ja yrityksiltä. Henkilökuntatieto ja tieto alennusoikeudesta saadaan S-ryhmän työntekijäreistereistä. Asiakkaan perustiedot, kuten nimi- ja osoitetiedot, sähköiset yhteystiedot sekä lupa- ja kieltotiedot päivittyvät rekisteriin, kun asiakas päivittää ne joko S-ryhmään kuuluville yrityksille tai S-Pankille.

S-Etukortin käyttöön liittyvät tiedot saadaan S-ryhmän asiakasomistajajärjestelmään kuuluvien yhteisöjen ja S-ryhmän yhteistyökumppaneiden kassajärjestelmistä. Lisäksi tietoja voidaan saada S-ryhmään kuuluvilta yhteisöiltä sekä asiakasomistajajärjestelmään kuuluvilta yhteistyökumppaneilta, joiden palveluihin tunnistaudutaan käyttäen S-Etukorttia tai muita asiakkaalle annettuja tunnuksia.

11. Henkilötietojen vastaanottajat

SOK luovuttaa verottajalle tiedot osuuskaupan jäsenelle maksetusta osuusmaksun korosta ja eronneiden jäsenten pääomanpalautuksista. SOK voi luovuttaa tietoja voimassaolevan lainsäädännön sallimissa ja velvoittamissa rajoissa esim. viranomaisten tietopyyntöihin vastattaessa. SOK luovuttaa S-Pankille asiakkaan perustietojen päivitykset, mikäli asiakas on myös S-Pankin asiakas. SOK luovuttaa asiakkaan toimeksiannosta tiedon asiakkaan asiakasomistajuudesta S-ryhmän Bonusta myöntävälle yhteistyökumppanille.

12. Henkilötiedon siirrot kolmanteen maahan tai kansainväliselle järjestölle ja käytetyt suojat

Käytämme alihankkijoita henkilötietojen käsittelyssä, ja tietoja siirretään rajatusti Euroopan unionin (EU) tai Euroopan talousalueen (ETA) ulkopuolelle. Asiakastietojärjestelmien teknistä ylläpitoa voidaan tehdä tietosuojalainsäädännön edellytykset huomioiden etäyhteyksien avulla myös EU:n tai ETA:n ulkopuolelta. Asiakastietoja siirretään EU:n tai ETA:n ulkopuolelle, silloin kun se on henkilötietojen käsittelyn teknisen toteuttamisen kannalta tarpeellista. Ylläpito- tai teknisen tuen palvelukumppanimme ovat asianmukaisin sopimuksin sitoutuneet Privacy Shield – tietosuojajärjestelyyn tai EU:n mallisopimuksiin. Henkilötietoja ei siirretä kansainvälisille järjestöille.

13. Henkilötietojen säilytysaika

Henkilötietoja säilytetään ainoastaan niin kauan, kuin se on tarpeellista. Rekisterin henkilötietoja säilytetään vähintään asiakkaan asiakas- ja sopimussuhteen keston ajan. Rekisteristä poistetaan säännöllisesti vanhentuneita tietoja. Ostotiedot ja tiedot maksetuista Bonuksista ja maksutapaeduista sekä tiedot aikaisemmista asiakasperustiedoista, lupa-, kiello- ja tilaustiedoista ja asiakasomistajatalouksista poistetaan 2 vuoden kuluttua. Osuuskaupan jäsenyyteen liittyvät tiedot ja tiedot osuusmaksutapahtumista poistetaan, kun viimeisen rahatapahtuman tilikauden päättymisestä on kulunut 6 vuotta. Profiloititiedot poistetaan 2 vuoden kuluttua.

14. Rekisteröidyn oikeudet

Asiakkaalla on seuraavat oikeudet:

- Oikeus saada pääsy henkilötietoihin
- Oikeus tietojen oikaisemiseen
- Oikeus tietojen poistamiseen (kun käsittelyperuste on suostumus tai lakiperustetta säilytykselle ei ole)
- Oikeus käsittelyn rajoittamiseen (tietojen oikeellisuuden kiistäminen tai lainvastainen käsittely)
- Vastustamisoikeus (suoramarkkinointi tai muu oikeutetun edun perusteella tapahtunut käsittely)
- Oikeus peruuttaa suostumus
- Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen (automaattisen käsittelyn osalta)
- Oikeus saada tieto henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta

Jos henkilö haluaa käyttää oikeuksiaan tai saada lisätietoa henkilötietojensa käsittelystä, hän voi olla yhteydessä tässä selosteessa mainittuun rekisterinpitäjään. Henkilöllä on myös oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, jos hän katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä.

15. Henkilötiedon antamatta jättämisen vaikutukset sopimukselle

Asiakasomistajaksi ja S-ryhmän asiakasomistajajärjestelmään liittymisen edellytyksenä on sopimuksen syntymiseksi vaadittavien tietojen (nimi, osoite, Suomen väestökirjanpitäjän antama henkilötunnus) antaminen. Henkilötietojen antamatta jättäminen estää sopimuksen syntymisen.

Asiakasomistajatalouteen ja S-ryhmän asiakasomistajajärjestelmään liittymisen edellytyksenä on sopimuksen syntymiseksi vaadittavien tietojen (nimi, osoite, Suomen väestökirjanpitäjän antama henkilötunnus tai syntymäaika) antaminen. Henkilötietojen antamatta jättäminen estää sopimuksen syntymisen.

Rekisterin tietojen perusteella tuotettavien palvelujen edellytyksenä on kunkin palvelusopimuksen syntymiseksi vaadittavien tietojen antaminen. Palvelusopimuksen syntymiseksi edellytettävät tiedot vaihtelevat palveluittain. Henkilötietojen antamatta jättäminen estää sopimuksen syntymisen.

16. Automatisoidun päätöksenteon tai profiloinnin merkitykselliset tiedot

Rekisterin tietojen perusteella ei tehdä sellaista automaattista päätöksentekoa tai profilointia, jolla olisi rekisteröidylle oikeusvaikutuksia.

17. Henkilötietojen käsittelyn vaikutukset ja yleinen kuvaus teknisistä ja organisatorisista turvatoimista

Suojaamme henkilötietoja huolellisesti koko niiden elinkaaren ajan käyttämällä asianmukaisia tietosuojaja- ja tietoturvallisuuskeinoja. Järjestelmätoimittajat käsittelevät henkilötietoja tietoturvalisissa palvelintiloissa. Pääsyä henkilötietoihin on rajoitettu ja henkilöstöllä on salassapitovelvollisuus.

S-ryhmässä suojaamme henkilötietoja muun muassa ennakoivalla riskienhallinnalla ja turvallisuussuunnittelulla, tietoliikenteen suojakeinoin ja käyttämällä turvallisia laitetiloja, kulunvalvontaa ja turvallisuusjärjestelmiä. Henkilötietoja sisältävät fyysiset asiakirjat säilytetään alkukäsittelyn jälkeen lukituissa ja paloturvallisissa säilytystiloissa. 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 henkilötiedot joutuvat väärin käsiin, on mahdollista, että henkilöllisyys varastetaan tai henkilötietoja käytetään muuten väärin. Jos havaitsemme tällaisen tapahtuman, ryhdymme viipymättä selvittämään sitä ja pyrimme estämään aiheutuvat vahingot. Informoimme tietoturvaloukkauksesta tarvittavia viranomaisia ja rekisteröityjä lainsäädännön vaatimusten mukaisesti.