

1 Rekisterinpitäjä

Vakka-Suomen Puhelin Oy (y-tunnus: 0213072-2)
Pohjoistullikatu 11, 23500 Uusikaupunki
Puh. (02) 84 541, info@vsp.fi

2 Rekisteristä vastaava henkilö

Liisa Saviluoto, liisa.saviluoto@vsp.fi, puh. 044 745 4470

3 Rekisterin nimi

Vakka-Suomen Puhelin Oy:n asiakasrekisteri

4 Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Vakka-Suomen Puhelin Oy käsittelee henkilötietoja tuotteiden ja palveluiden tarjoamiseksi ja tuottamiseksi eri asiakkaille. Asiakkaat koostuvat yritys- ja kuluttaja-asiakkaista. Lisäksi yritysasiakkaiden yhteyshenkilöiden henkilötietoja käsitellään eri palveluiden tuottamiseen liittyvissä toiminnoissa.

Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on palvelujen tarjoaminen ja tuottaminen laadukkaasti ja tietoturvallisesti. Yhtiö tuottaa valtakunnallisten sopimusasiakkaidensa loppuasiakkaille mm. monikanavaista ulkoistettua asiakaspalvelua, vaihdepalveluita, IT-tukipalveluita sekä tuotettuihin palvelukokonaisuuksiin liittyviä lisäpalveluita, kuten mm. asiakaskokemuksen mittausta ja palvelun laadun mittauksia. Perinteisellä toimialueella Vakka-Suomessa yhtiö tarjoaa televiestintä-, tietoliikenne- ja kaapeli-TV-palveluja sekä niihin liittyviä lisäpalveluita myös kuluttajille. Palvelukanavia ovat palvelusta riippuen puhe-, sähköposti-, tekstiviesti-, chat- ja sosiaalisen median kanavat.

Yhtiö käsittelee henkilötietoja lakiin perustuvien velvoitteiden hoitamiseksi, kuten esimerkiksi kirjanpito- ja viranomaistarkoituksiin sekä muihin tarkoituksiin, joihin rekisteröity on antanut suostumuksensa: yhtiö voi käsitellä rekisteröidyn henkilötietoja kaikkiin niihin käyttötarkoituksiin, joihin rekisteröity on antanut suostumuksensa.

5 Rekisteröityjen ryhmät ja rekisterien tietosisältö

Vakka-Suomen Puhelin Oy:n asiakkaat koostuvat yhtiön valtakunnallisten palvelujen (contact center – ja ICT -liiketoiminta-alueiden) osalta yrityksistä sekä ulkoistettuja palveluja tilanneiden yritysten kuluttaja-asiakkaista/ko. palvelujen käyttäjistä.

Rekisteriin kerätään rekisteröidyistä rajattua tietoa, kuten:

- Etu- ja sukunimi ja/tai koko nimi
- Yritys
- Puhelinnumero
- Sähköpostiosoite
- Kieli
- Puheluäänite
- Ilmoitukset automaattisten sähköposti-ilmoitusten vastaanottamisesta
- Em. tietojen muutostiedot

Perinteisellä toimialueella Vakka-Suomessa yhtiö palvelee myös omia kuluttaja-asiakkaitaan.

Rekisteriin kerätään rekisteröidyistä perustietoja, kuten:

- Nimi
- Osoite
- Puhelinnumero
- Sähköposti
- Kotikunta
- Henkilötunnus (mahdollista perintää tai luottotietojen tarkistusta varten)
- Asiakasnumero
- E-laskuosoite

- Myytyt tuotteet ja palvelut
- Asiakkuuden alkamisaika sekä päättymisen
- Palveluiden estotiedot
- Maksukäyttäytyminen
- Markkinointikiellot
- Laskutustiedot
- Yhteyshenkilöt
- Asiakastyypit
- Asuinrakennuksen tyyppi
- Kiinteistötunnus
- Nimihistoria
- Luottokelpoisuus
- Maksuhäiriömerkinnät
- Perintätiedot
- Tilaushistoria

6 Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Henkilötietojen käsittely on tarpeen Vakka-Suomen Puhelin Oy:n (rekisterinpitäjä) ja rekisteröidyn välisen sopimuksen täytäntöön panemiseksi, jossa rekisteröity on osapuolena tai sopimuksen tekemistä edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi rekisteröidyn pyynnöstä. Lisäksi Vakka-Suomen Puhelin Oy käsittelee henkilötietoja muiden rekisterinpitäjien lukuun (ulkoistettuja palveluja tilanneet yritysasiakkaat), jolloin Vakka-Suomen Puhelin Oy toimii rekisterin käsittelijänä. Näissä tapauksissa käsittelyn oikeusperuste perustuu sopimukseen rekisteröidyn ja rekisterinpitäjän välillä.

7 Henkilötietojen mahdolliset vastaanottajat

Vakka-Suomen Puhelin Oy kopioi tiettyjä henkilötietoja eri yhteistyökumppaneille seuraavissa tapauksissa:

- Palvelun laadun jatkuva mittaaminen
- Asiakaskokemuksen mittaus
- Perintään liittyvät toimenpiteet
- E-laskut

Tässä tarkoitettuja tietoja voivat olla etunimi, sukunimi, osoite, henkilötunnus, puhelinnumero sekä sähköpostiosoite.

8 Tietojen säännönmukaiset luovutukset ja siirrot EU/ETA-alueen ulkopuolelle

Tietoja ei luovuteta tai siirretä EU/ETA-alueen ulkopuolelle. Tiedot välitetään viranomaisille lain niin vaatiessa.

Asiakaskokemuksen mittauksen osalta Vakka-Suomen Puhelin Oy käsittelee henkilötietoja EU/ETA-alueen ulkopuolella, koska yhtiö käyttää myös kolmansissa maissa toimivaa palveluntarjoajaa kyseisen mittauksen teknisessä toteutuksessa. Vakka-Suomen Puhelin Oy on varmistanut sopimuksilla, että kaikki sen käyttämät palveluntarjoajat ja näiden palveluntarjoajien mahdolliset alihankkijat noudattavat soveltuvan tietosuojalainsäädännön asettamia vaatimuksia henkilötietojen käsittelyssä.

9 Henkilötietojen säilytysaika

Vakka-Suomen Puhelin Oy säilyttää henkilötietoja vain niin kauan, kuin on tarpeen tietosuojaselosteessa määriteltyjen käyttötarkoitusten toteuttamiseksi, jollei lainsäädäntö muuta edellytä. Anonymisoidun tiedon säilyttämiseen ei kohdistu vastaavia rajoituksia.

Vakka-Suomen Puhelin Oy ei säilytä vanhentuneita tai tarpeettomia tietoja. Pyrimme pitämään huolen siitä, että henkilötiedot ja muut asiakastiedot ovat ajan tasalla ja oikeasisältöisiä.

10 Tarkastus- ja oikaisuoikeus

Rekisteröidyllä on oikeus tarkistaa häntä koskevat, rekisteriin tallennetut tiedot.

Jos rekisteröidyssä tiedoissa on virheitä, rekisteröity voi esittää virheen oikaisua koskevan pyynnön. Rekisteröidyllä on myös oikeus pyytää tietojensa poistoa ja rajoittaa tai vastustaa tietojensa käsittelyä.

Em. pyynnot tulee lähettää kirjallisesti ja allekirjoitettuna yhtiön internet-sivustolla annettujen ohjeiden mukaisesti.

11 Muut henkilötietojen käsittelyyn liittyvä oikeudet

Jokaisella rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, jos rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan tietosuoja-asetusta.

Rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa suostumuksensa henkilötietojen käsittelyyn lähettämällä viesti osoitteeseen: tietosuoja(at)vsp.fi

12 Automaattinen päätöksenteko

Vakka-Suomen Puhelin Oy ei käytä automaattista päätöksentekoa henkilötietojen käsittelyyn tai profilointiin.

13 Suojauksen periaatteet

Rekisterin tietoja suojataan asianmukaisilla teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä tahattomalta ja/tai laittomalta pääsylvä, muutokselta, tuhoutumiselta tai muulta käsittelyltä mukaan lukien niiden luovuttaminen ja siirto.

Vakka-Suomen Puhelin Oy huolehtii oman henkilökunnan, tietojen, tietojärjestelmien sekä sisäisten ja yleisten viestintäverkkojen, kuin myös yhtiön toimistojen ja teknisten tilojen turvallisuudesta. Erytystä huomiota kiinnitetään tietojen, kuten rekisteröityjen henkilötietojen turvaamiseen.

Tietojen turvaamisessa on otettu huomioon henkilötietojen käsittelyyn liittyvät riskit yksityisyyden suojan ja liiketoiminnan osalta sekä huomioitu käytettävissä olevat tekniset mahdollisuudet ja toisaalta erilaiset uhkatekijät sovellettavan lainsäädännön, määräysten ja sopimusvelvoitteiden mukaisesti.

Tietoturvallisuus, henkilötietojen käsittelyn vaatimustenmukaisuus sekä henkilötietojen turvaaminen kaikissa tilanteissa on Vakka-Suomen Puhelin Oy:lle ensiarvoisen tärkeää. Yhtiö pyrkii toteuttamaan tarkoituksenmukaisia menettelytapoja henkilötietojen suojaamiseksi ja havaitakseen ja estääkseen ulkopuolisten pääsyn sen rekistereissä oleviin henkilötietoihin.

Vakka-Suomen Puhelin Oy järjestää omalle henkilöstölle säännöllistä koulutusta ja ylläpitää ajantasaista, asetuksen vaatimukset täyttävää ohjeistusta sekä muita käytännesääntöjä tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvissä asioissa.