

# Asiakkuusrekisterin tietosuojaseloste

## 1 Yksityisyyden suojaaminen

Pihlajalinna pitää kaikkien sen asiakkaiden yksityisyyttä erittäin tärkeänä. Pihlajalinna sitoutuu suojaamaan asiakkaan yksityisyyttä Pihlajalinnan palveluiden käyttäjänä ja noudattamaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä. Pihlajalinna käsittelee keräämiään asiakasta koskevia henkilötietoja tietosuojaselosteessa kuvattujen ehtojen mukaisesti.

## 2 Rekisterinpitoa koskevat yleiset tiedot

Henkilörekisterin nimi:

Pihlajalinnan asiakkuusrekisteri ("Asiakkuusrekisteri")

Rekisterinpitäjänä toimii:

Pihlajalinna Oyj, Y-tunnus 2617455-1, Kehräsaari B, 33200 Tampere

Rekisterinpitäjän tietosuojavastaava:

Marika Vihervaara, p. 010 312 010, tietosuoja@pihlajalinna.fi

Rekisterin yhteyshenkilö:

Heidi Clark, p. 010 312 010, markkinointi@pihlajalinna.fi

## 3 Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Asiakkaan tietoja käsitellään tässä asiakkuusrekisterin selosteessa kuvatulla tavalla silloin kun asiakas liittyy Pihlajalinnan asiakkuusohjelmaan.

Pihlajalinna käsittelee asiakkaan henkilötietoja asiakassuhteeseen perustuvan Pihlajalinnan oikeutetun edun, asiakkaan ja Pihlajalinnan välisen sopimuksen täytäntöön panemiseksi sekä asiakkaan antaman suostumuksen perusteella.

Asiakkuusrekisterin henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on:

- asiakasyhteydenpito;
- asiakassuhteen, asiakaspalvelun ja niihin liittyvän viestinnän ja sähköisen suoramarkkinoinnin hoitaminen, toteuttaminen, kehittäminen ja seuranta asiointi- ja ostokäyttäytymisen perusteella;
- asiakaspalautteen ja asiakkaan tyytyväisyystietojen kerääminen ja käsittely;
- asiakassuhteiden analysointi ja raportointi sekä muut Pihlajalinnan liiketoiminnan kehittämiseen liittyvät tarkoitukset sekä lisäarvon luominen asiakkaalle Pihlajalinnan ja Pihlajalinnan kumppaneiden liiketoiminnan avulla;
- nykyisten ja tulevien palveluiden ja/tai tuotteiden toteutuksen ja ylläpidon mahdollistaminen ja edelleen kehittäminen;
- markkinatutkimusten ja mielipidekyselyiden toteuttaminen;

- asiakaspalvelukeskuksen puheluiden nauhoittaminen palvelutapahtumien todentamiseksi, asiakaspalvelun laadun kehittämiseksi, asiakaspalveluhenkilöstön kouluttamiseksi sekä reklamaatioiden käsittelemiseksi;
- palvelun ja hoidon ohjaaminen ja organisointi; sekä
- profiloititarkoitukset, esimerkiksi asiakkaan itse antamien tai palveluiden käytön perusteella syntyneiden terveys- ja hyvinvointitietojen hyödyntäminen osana palvelujen organisointia ja hoitokohtauksia.

#### 4 Rekisterin tietosisältö ja tietolähteet

Asiakkuusrekisteri voi pitää sisällään seuraavia henkilötietoja:

- asiakkaan perustiedot (muun muassa nimi, henkilötunnus ja yhteystiedot, kuten puhelinnumero, sähköpostiosoite, katuosoite, postinumero ja -toimipaikka);
- muut yksilöintitiedot (muun muassa syntymävuosi ja sukupuoli ja asiakkaan käyttöön ottamien Pihlajalinnan palveluiden tunnistetiedot);
- asiakkuuden hoitamiseksi tarpeelliset tiedot (muun muassa tieto asiakkaan suosimasta yhteydenpitotavasta, asiointikieli, äidinkieli, asiointia koskevat tiedot, maksu- ja perintätiedot, asiakaspalautetiedot, tyytyväisyystiedot);
- puhelutiedot (muun muassa puhelun alku- ja loppuaika sekä kesto, puhelinkeskustelun sisältö, asiakkaan puhelinnumero, asiointitieto kuten asiakkaan valikkovalinta);
- asiakkaan itse antamia tietoja omasta terveydestään ja elintavoistaan
- asiakkaan käyttämää laitetta tai yhteyttä koskevat tiedot (muun muassa laitetunnus, käyttöjärjestelmä sekä IP-osoite); sekä
- palveluiden käytöstä kerätyt tiedot (muun muassa tiedot siitä, missä toimipisteissä asiakas on asioinut tai mitä digitaalisia palveluita asiakas käyttää).

Asiakkuusrekisterin tiedot ovat ensisijaisesti asiakkaan Pihlajalinnalle antamia tietoja tai hänen Pihlajalinnan palveluiden käytöstään muodostettuja tietoja.

Pihlajalinna kerää henkilötietoja suoraan asiakkaaltaan seuraavissa yhteyksissä:

- asiakkaan tilatessa ja käyttäessä Pihlajalinnan palveluita;
- asiakkaan tilatessa Pihlajalinnan materiaalia; sekä
- asiakkaan vastatessa Pihlajalinnan asiakaskyselyihin ja antaessa Pihlajalinnalle palautetta tai ollessa muutoin Pihlajalinnan yhteydessä.

Pihlajalinna voi lisäksi lainsäädännön sallimissa rajoissa yhdistää asiakkaan tietoja tai täydentää niitä muista lähteistä saatavilla sekä tällaisista lähteistä johdetuilla tiedoilla. Tällaisia muita lähteitä ovat esimerkiksi julkisista rekistereistä, kuten Väestörekisterikeskuksesta saatavat tiedot.

## 5 Rekisterin suojaaminen ja tietojen käsittelyn periaatteet

Pihlajalinna suojaa Asiakkuusrekisterin sisältämien henkilötietojen käsittelyä asianmukaisin teknisin ja organisatorisin suojatoimin, kuten käyttöoikeusrajoituksin ja salasanoin sekä mahdollisuuksien mukaan pseudonymisoidulla tiedoilla. Asiakkuusrekisterin tietoja käsitteleviä henkilöitä sitoo myös salassapitovelvollisuus.

## 6 Tietojen luovutukset ja siirrot

Pihlajalinna voi luovuttaa asiakkaan henkilötietoja kolmansille osapuolille vain niissä tilanteissa, jotka on kuvattu tässä tietosuojaselosteessa. Pihlajalinna voi siirtää henkilötietoja Pihlajalinna-konserniin kuuluville yhtiöille sekä palveluntarjoajille ja alihankkijoille, jotka käsittelevät henkilötietoja Pihlajalinnan toimeksiannosta.

Edellä esitetyn lisäksi asiakkaan henkilötietoja voidaan luovuttaa kolmansille osapuolille myös ilman henkilön antamaa suostumusta, mikäli laki tai viranomais määräys velvoittaa luovuttamaan tietoja.

Pihlajalinna ei pääsääntöisesti siirrä henkilötietoja EU/ETA-alueen ulkopuolelle. Mahdollisten siirtojen osalta noudatamme voimassa olevia lakeja ja asetuksia.

## 7 Rekisteröidyn oikeudet

Asiakkaalla on oikeus tarkistaa Asiakkuusrekisteriin tallennetut itseään koskevat henkilötiedot sekä oikeus pyytää virheellisten tietojen oikaisua. Asiakkaalla on myös tietyissä tilanteissa oikeus poistaa häntä koskevat henkilötiedot rekisteristä sekä pyytää niiden siirtämistä toiselle yritykselle. Asiakkaalla on lisäksi tietyissä tilanteissa oikeus pyytää tietojen käsittelyn rajaamista sekä kieltää tietojensa käsitteleminen.

Pihlajalinna voi osoittaa asiakkaalle sähköistä suoramarkkinointia, kun asiakas on antanut siihen suostumuksensa liittymällä asiakkuusohjelmaan. Asiakkaalla on kuitenkin milloin tahansa oikeus peruuttaa antamansa suostumus ja kieltää sähköinen suoramarkkinointi, mukaan lukien profilointi silloin, kun se liittyy tällaiseen suoramarkkinointiin.

Mikäli asiakkaalla on kysyttävää henkilötietojensa käsittelystä tai tästä tietosuojaselosteesta, asiakas voi ottaa yhteyttä selosteen alussa listattuihin rekisterinpitäjän yhteyshenkilöihin. Jos asiakas haluaa käyttää oikeuksiaan rekisteröitynä, pyyntö on tehtävä kirjallisesti käyttämällä siihen tarkoitettua Pihlajalinnan lomaketta. Oikeuksien käyttämistä koskevat lomakkeet ovat saatavilla Pihlajalinnan verkkosivuilta osoitteesta [www.pihlajalinna.fi](http://www.pihlajalinna.fi) sekä Pihlajalinnan toimipisteistä.

## 8 Profilointi

Osana Asiakkuusrekisteriin tallennettuja henkilötietojen käsittelytoimia, Pihlajalinna voi hyödyntää tietoja myös profiloititarkoituksissa. Tällainen profilointi toteutetaan muodostamalla asiakasryhmiä kuvaavia segmenttejä. Profiili voi perustua muun muassa asiakkaan asiointi- ja ostokäyttäytymiseen ja asiakkaan itse antamiin tietoihin omasta terveydestään ja elintavoistaan.

Profiileja voidaan käyttää hyväksi esimerkiksi markkinoinnin ja palveluiden sisällön kohdentamiseen tarjoamalla asiakkaalle yksilöllisiä etuja ja yksilöllistä mainontaa ja markkinointia. Profiileja käytetään myös Pihlajalinnan palvelu- ja tuotekehityksen tukena.

## **9 Henkilötietojen säilytysaika**

Asiakkuusrekisteriin kerättyjä tietoja säilytetään vain niin kauan kuin tietoja voidaan pitää tarpeellisina niiden tässä tietosuojaselosteessa kuvatun käyttötarkoituksen kannalta. Pihlajalinna määrittelee tietojen poistoajat ja poistamiskäytännöt sekä huolehtii vanhentuneiden ja tarpeettomien tietojen poistamisesta.

## **10 Muut ehdot**

Pihlajalinna pyrkii aina ratkaisemaan mahdollisen erimielisyyden suoraan asiakkaansa kanssa. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus saattaa henkilötietojensa käsittelyä koskeva erimielisyys myös tietosuojaviranomaisen tutkittavaksi.