

# HELTIN ASIAKAS- JA MARKKINOINTIREKISTERIN TIETOSUOJASELOSTE

Pvm: 18.12..2023

## 1 REKISTERINPITÄJÄ

Heltti-konserni: Heltti Oy (2544593-8) tai Shortum Oy (2802468-8) (jäljempänä “**Heltti**”)

Mannerheimintie 12 A, 00100 Helsinki

[www.heltti.fi](http://www.heltti.fi)

## 2 YHTEYSHENKILÖ REKISTERIÄ KOSKEVISSA ASIOISSA

Tietosuojavastaava Juulia Kaipainen

Mannerheimintie 12 A, 00100 Helsinki

[juulia.kaipainen@heltti.fi](mailto:juulia.kaipainen@heltti.fi)

## 3 REKISTERIN NIMI

Heltin asiakas- ja markkinointirekisteri

## 4 HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN TARKOITUS JA PERUSTE

Henkilötietojen käsittelyn perusteena on Heltin ja Heltin asiakkaan välinen asiakas- tai yhteistyösuhde, Heltin oikeutettu etu (markkinointitarkoitus) tai rekisteröidyn antama suostumus. Lisäksi käsittelyn perusteena voi olla Heltin lakisääteinen velvoite (perustuen esim. lakiin tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käyttäessä 1233/2006 tai lakiin eräiden Suomen Yhdistyneiden kansakuntien ja Euroopan unionin jäsenenä kuulumien velvoitusten täyttämisestä 659/1967).

Heltin asiakas- ja markkinointirekisteriin tallennetaan Heltin olemassa olevien ja mahdollisten tulevien asiakasyritysten sekä yhteistyökumppaneiden vastuuhenkilöiden, yhteyshenkilöiden, muiden kontaktihenkilöiden ja mahdollisten omistajatahojen henkilötietoja, sekä muita sovittujen toimeksiantojen kannalta välttämättömiä tietoja.

Heltin asiakas- ja markkinointirekisterissä olevia henkilötietoja voidaan käsitellä seuraaviin tarkoituksiin:

- Asiakassuhteen hoitaminen ja asiakaspalvelu sekä asiakasyrityksen tai yhteistyökumppanin yhteyshenkilöiden sekä muiden kontaktihenkilöiden henkilötietojen ylläpito.
- Sovittujen toimeksiantojen, palveluiden ja hankkeiden suunnittelu, toteuttaminen ja seuranta.
- Asiakassuhteen analysointi, ryhmittely, raportointi sekä muut asiakkuuden ja Heltin liiketoiminnan kehittämiseen liittyvät tarkoitukset.
- Sidosryhmätoimintaan kuuluvien tapahtumien järjestäminen.
- Asiakaspalautteen kerääminen ja käsittely.
- Markkinatutkimusten ja mielipide- ja asiakaskyselyiden toteuttaminen ja analysointi.
- Heltin ja sen yhteistyökumppaneiden markkinoinnin, viestinnän ja myynnin hoitaminen, kehittäminen, kohdentaminen ja seuranta.
- Asiakaspalvelun puheluiden nauhoittaminen palvelutapahtumien todentamiseksi, asiakaspalvelun, oikeusturvan ja turvallisuuden varmistamiseksi ja kehittämiseksi sekä koulutustarkoituksiin.
- Toiminnan laadun ja turvallisuuden sekä asianosaisten oikeusturvan varmistaminen, sekä väärinkäytösten ja ongelmatilanteiden ehkäiseminen ja selvittäminen.
- Toiminnan raportointi.
- Lainsäädännön vaatimusten täyttäminen, vaatimustenmukaisuuden ja riskienhallinnan tarkoitukset (kuten tilaajavastuutietojen ja luottotietojen tarkastaminen, Helttiä velvoittavien pakotetarkastusten ja -toimien toteuttaminen).
- Henkilötietojen anonymisointi ja tuhoaminen tietoturvallisesti.

Käsittelytehtäviä voidaan ulkoistaa Heltin konserniyhtiöille ja/tai ulkopuolisille palveluntarjoajille tietosuojalainsäädännön mukaisesti ja sen asettamissa rajoissa.

Mikäli henkilötietoja käsitellään Heltin oikeutetun edun perusteella, Heltti huolehtii siitä, että käsittely on rekisteröidyn etuihin nähden oikeasuhteista ja vastaa rekisteröidyn kohtuullisia odotuksia.

## 5 REKISTERIN TIETOSISÄLTÖ

Rekisteröidystä voidaan tallentaa muun muassa seuraavankaltaisia tietoja:

- nimi, henkilötunnus, sukupuoli, kieli, osoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite ja muut tarpeelliset yhteystiedot;
- edustettu asiakasyritys/yhteistyökumppani/muu organisaatio, asiakasnumero, työtehtävä, rooli ja osasto tai yksikkö;
- muut mahdollisten toimeksiantojen toteutuksen ja seurannan yhteydessä kertyvät tiedot ja asiakirjat;
- tieto siitä, suostuuko asiakas tietojen luovuttamiseen mahdollista tieteellistä tutkimusta varten;
- suostumukset/kiellot markkinointiviestintään, toivotut yhteydenpitomuodot ja postituslistat;
- asiakaspalautteet, vastaukset tutkimuksiin ja kyselyihin;
- tapahtumien kutsu- ja osallistumistiedot (ml. mahdolliset ruokarajoitteet);
- puhelutallenteet;
- käyttöoikeustiedot ja käyttäjärooli (HelttiView);
- kirjautumiseen käytetyn vahvan tunnistautumisen palvelun tunnisteet;
- tieto mahdollisesta tilaajavastuutietojen ja/tai luottotietojen tarkistuksesta;
- omistususuus, määräysvalta ja/tai tosiasiallinen edunsaajuus yhteistyökumppanista, tieto pakotteiden kohteena olemisesta ja kansalaisuus;
- palveluiden tarjoamiseen, ostamiseen, käyttämiseen ja kehittämiseen liittyviä tietoja;
- tarvittaessa ulkopuolisen maksajan tiedot; sekä
- muita asiakassuhteen hoitamisen ja kehittämisen kannalta olennaisia tietoja.

Verkko- ja viestintäkäyttäjytymisen osalta käsittelemme seuraavia henkilötietoja:

- Verkkokäyttäjytymisen ja palveluiden käytön seuranta esim. IP-osoitteen tai evästeiden avulla. Kerättyjä tietoja voivat olla esim. selailemasi sivu, täyttämäsi lomake, käyttämäsi laitteen malli, kanava, kuten sovellus, mobiiliselain tai internetselain, selaimen versio, istuntotunniste, istunnon aika ja kesto.

- Sovellusten ja palveluiden käyttöön liittyvät lokitiedot.
- Viestintäkäyttötymisen seuranta; kerättyjä tietoja voivat olla esim. Heltin lähettämien sähköpostiviestien avaaminen, klikkaaminen taikka sivustollemme siirtyminen.

## 6 HENKILÖTIETOJEN SÄILYTYSAIKA

Heltti säilyttää rekisteröidyn henkilötietoja Heltin asiakas- ja markkinointirekisterissä vain niin kauan kuin tietoja voidaan pitää tarpeellisina niiden tässä tietosuojaselosteessa määritellyn käyttötarkoitusten kannalta ja käsittelylle on lailliset edellytykset. Yleensä henkilötietoja säilytetään niin kauan kunnes Heltin ja rekisteröidyn välisen asiakas- tai yhteistyösuhteen voidaan katsoa päättyneen.

Tapahtumien osallistujatiedot säilytetään osana kirjanpidon tositemaineistoa kuluvan vuoden ja sitä seuraavan kuuden (6) vuoden ajan. Puhelutallenteita säilytetään lähtökohtaisesti kuusi kuukautta.

Vanhentuneet ja tarpeettomat henkilötiedot voidaan poistaa myös asiakas- tai yhteistyösuhteen aikana, kuten esimerkiksi markkinoinnin toteuttamiseen ja verkkopalveluiden käyttöön liittyviä tietoja. Tiedot, jotka ovat vanhentuneet tai muuttuneet käyttötarkoitukseensa tarpeettomiksi taikka joiden käsittelylle ei enää muutoin ole perustetta, anonymisoidaan tai tuhotaan turvallisesti.

## 7 SÄÄNNÖNMUKAISET TIETOLÄHTEET

Heltti saa tietoja asiakas- ja markkinointirekisteriin ensisijaisesti seuraavista tietolähteistä:

- asiakasyritys/yhteistyökumppani tai rekisteröity itse;
- rekisteröidyn asiakkuuteen, palveluiden käyttöön, viestintään sekä muuhun asiointiin liittyvät tapahtumat;
- tunnistamis-, varmennus-, tai muuta vastaava palvelua tarjoavat luotettavat ulkoiset osapuolet;
- Väestörekisterikeskuksen väestötietojärjestelmä;
- muut luotettavat ulkoiset tietolähteet, kuten kaupparekisteri, luottotietojen ja/tai pakotteiden selvittämiseksi käytettävät palvelut sekä viranomaiset;

Rekisteriin voidaan lisätä myös Heltin yhteistyökumppaneiden, kuten esim. vakuutusyhtiön toimittamia tietoja.

## 8 TIETOJEN SÄÄNNÖNMUKAISET LUOVUTUKSET JA VASTAANOTTAJIEN RYHMÄT

Tietoja luovutetaan Heltin sisällä tämän tietosuojaselosteen kohdassa 4 kuvattuihin käyttötarkoituksiin sekä Heltin suoramarkkinointirekisteriin ja mahdollisiin muihin Heltin henkilörekistereihin, kuitenkin aina tietosuojalainsäädännön mukaisesti ja sen asettamissa rajoissa.

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

## 9 TIETOJEN SIIRTO EU:N TAI ETA:N ULKOPUOLELLE

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

## 10 REKISTERIN SUOJAUKSEN PERIAATTEET

Heltti käyttää asianmukaisia fyysisiä, teknisiä ja hallinnollisia suojakeinoja henkilötietojen suojaamiseksi väärinkäytöksiltä.

Mahdollinen manuaalinen aineisto säilytetään lukitussa tilassa, jonne on pääsy vain siihen erikseen oikeuden saaneilla henkilöillä. Sähköisesti käsiteltävään 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.

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

Rekisteröidyllä on oikeus tietyissä tilanteissa henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseensa liittyvällä perusteella vastustaa häntä koskevien henkilötietojen käsittelyä siltä osin, kun tietojen käsittelemisen perusteena on Heltin ja rekisteröidyn välinen asiakassuhde. Rekisteröity voi esittää vastustamista koskevan vaatimuksensa tämän tietosuojaselosteen kohdan 13 mukaisesti. Vaatimuksessa tulee yksilöidä se erityinen tilanne, johon perustuen rekisteröity vastustaa käsittelyä.

Rekisteröity voi antaa Heltille suoramarkkinointia koskevia suostumuksia tai kieltoja kanavakohtaisesti.

## 12 MUUT HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYYN LIITTYVÄT REKISTERÖIDYN OIKEUDET

### 12.1 Rekisteröidyn oikeus saada pääsy tietoihin (tarkastusoikeus)

Rekisteröidyllä on oikeus saada tietää, käsitelläänkö hänen henkilötietojaan ja tarkastaa itseään koskevat tiedot Heltin asiakas- ja markkinointirekisterissä. 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

Jos rekisteröity voi toimia itse, hänen on ilman aiheetonta viivytystä, saatuaan tiedon virheestä tai virheen itse havaittuaan, oma-aloitteisesti oikaistava, poistettava tai täydennettävä rekisterissä oleva virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut tieto. Perustietoja voi päivittää myös MyHeltti- tai HelttiView-palveluissa, mikäli rekisteröity on näiden palveluiden käyttäjä.

Rekisteröidyllä on myös oikeus pyytää henkilötietojensa poistamista rekisteristä. Poistopyyntöjä toteutetaan lainsäädännön mahdollistamissa rajoissa.

Siltä osin kuin rekisteröity ei pysty korjaamaan tai poistamaan tietoja itse, korjaus-/poistopyyntö tehdään tämän tietosuojaselosteen kohdan 13 mukaisesti.

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

### 12.3 Rekisteröidyn oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen

Siltä osin kuin rekisteröity on itse toimittanut Heltin asiakas- ja markkinointirekisteriin tietoja, joita käsitellään rekisteröidyn antaman suostumuksen perusteella, 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 (Suomessa tietosuojavaltuutetulle), jos rekisteröity katsoo, ettei rekisterinpitäjä ole noudattanut toiminnassaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä. Ohjeistus ilmoituksen tekemiseen löytyy tietosuojavaltuutetun verkkosivuilta: tietosuoja.fi.

Valituksen voi EU:n alueella tehdä myös siinä jäsenvaltiossa, jossa rekisteröidyllä on vakinainen asuinpaikka tai työpaikka.

#### **12.5 Muut oikeudet**

Jos Heltti käsittelee henkilötietoja rekisteröidyn suostumukseen perustuen, rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa suostumuksensa ilmoittamalla tästä Heltille tämän tietosuojaselosteen kohdan 13 mukaisesti.

## **13 YHTEYDENOTOT**

Kaikissa henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä ja omien oikeuksien käyttämiseen liittyvissä tilanteissa rekisteröidyn tulee ottaa yhteyttä Helttiin MyHeltti-palvelussa, sähköpostilla [privacy@heltti.fi](mailto:privacy@heltti.fi), Heltin toimipisteessä tai postitse osoitteeseen: Heltti Oy / Tietosuoja, Mannerheimintie 12 A, 00100 Helsinki. Heltti voi tarvittaessa pyytää rekisteröityä täsmentämään pyyntöään kirjallisesti ja rekisteröidyn henkilöllisyys voidaan tarpeen vaatiessa varmentaa ennen muihin toimenpiteisiin ryhtymistä.