

# ENGBLOM & CO OY KONSULTTITOIMISTON TIETOSUOJASELOSTE

Tässä selosteessa kuvataan, miten Engblom & Co Oy konsulttitoimisto (Engblom) käsittelee henkilö- ja asiakastietoja. Palvelumme voivat sisältää linkkejä kolmansien osapuolten sivustoihin ja yhteisöpalveluihin. Engblom ei vastaa näiden kolmansien palveluiden yksityisyydensuojakäytännöistä tai sisällöistä.

## 1. Rekisterinpitäjä

Engblom & Co Oy konsulttitoimisto (jäljempänä Engblom)

PL 11, 02401 Kirkkonummi

Puhelin (09) 2959 250

## 2. Yhteyshenkilö

Engblom & Co Oy / tietosuoja

PL 11, 02401 Kirkkonummi

office@engblom.fi

## 3. Rekisterin nimi

Engblom & Co Oy konsulttitoimiston asiakas- ja markkinointirekisteri

## 4. Henkilötietojen käyttötarkoitukset

Henkilötietojen käsittelyn yleisenä edellytyksenä on asiakassuhde, asiakkaan suostumus, asiakkaan Engblomille antama toimeksianto tai Engblomin ja asiakkaan välisistä sopimuksista sekä lainsäädännöstä johtuvien oikeuksien ja velvollisuuksien toteuttaminen.

Engblomin asiakas- ja markkinointirekisterin asiakastietojen käyttötarkoituksia ovat muun muassa:

Asiakkaan tunnistaminen ja käyttäjänhallinta. Asiakkaiden yksilöinti, todentaminen ja valtuuttaminen Engblomin palveluissa. Palvelujen tietoturvallisuus sekä käyttöoikeuksien ja pääsyn hallinta.

Asiakkaan palveleminen ja asiakassuhteen operatiivinen hoito, hallinta ja kehittäminen. Asiakastietojen sekä asiakas- ja kontaktihistorian hallinta. Tuki- ja neuvontapalvelujen järjestäminen asiakkaalle sekä palvelutoimenpiteiden hallinta ja laadun varmistaminen.

Engblomin toiminnan, palvelujen ja maksamisen toteuttaminen sekä analysointi, raportointi, kehittäminen ja personointi. Palvelu- ja maksutapahtumien varmistaminen ja hallinnointi. Toiminnan laadun ja turvallisuuden varmistaminen.

Asiakkuuksien analysointi, ennustaminen, ryhmittely ja kehittäminen. Tutkimus ja tilastolliset analyysit. Asiakas- ja markkinointiviestinnän kohdentaminen, tuote- ja palvelutarjonnan kehittäminen sekä liiketoiminnan kehittäminen ja raportointi.

Palvelujen tarjoaminen ja markkinointi sekä asiakas- ja markkinointiviestinnän toteuttaminen ja seuranta. Asiakaspalautteen sekä asiakaskyselyjen ja -tutkimusten tulosten käsittely, analysointi ja tilastointi. Viestintä- ja kampanjahistorian hallinta.

Väärinkäytösten ja ongelmatilanteiden ehkäisy ja selvittäminen. Asiakkaiden ja Engblomin oikeusturvan varmistaminen sekä lakiin perustuvien ja viranomais määräysten mukaisten velvoitteiden hoitaminen.

Asiakspuhelujen nauhoituksia käytetään palvelutapahtumien todentamiseksi, asiakkaiden ja Engblomin oikeusturvan varmistamiseksi, koulutustarkoituksiin, palvelun laadun kehittämiseksi sekä väärinkäytösten ehkäisemiseksi ja turvallisuussyistä.

Engblomin palveluissa, jotka toimivat asiakkaan lataaman sovelluksen kautta, noudatetaan tämän tietosuojaselosteen lisäksi myös kyseisen palveluntarjoajan ehtoja.

## 5. Rekisterin tietosisältö

Engblomin asiakas- ja markkinointirekisteri sisältää seuraavia tietoja:

Asiakkaan perustiedot, kuten:

nimi, sukupuoli, syntymäaika, yhteystiedot, osoitetiedot, puhelinnumero, sähköpostiosoite, kotikunta, pankkitilin numero, asiointikieli

Verkkopalvelujen käyttöön liittyvät asiakkaan tunnisteet:

Asiakkaan IP-osoite jokaisen palveluun kirjautumisen yhteydessä, asiakkaan käyttämälle päätelaitteelle annettava tunniste jokaisen palveluun kirjautumisen yhteydessä (käyttötarkoituksena väärinkäytösten ehkäisy ja asiakkaan suojeleminen)

Asiakkaan maksukortteihin liittyvät tunnisteet ja numerot

Asiakkaan pankkitilinumerot ja tilien verkkotunnukset

Asiakkuuteen liittyvät tiedot:

Asiakkuuden alkaminen, päättyminen, tilat ja tasot, asiakkaan palvelujen käyttö ja kontaktihistoria, suoramarkkinoinnin suostumukset ja kiellot, asiakas- ja palveluviestien sekä muistutusten tilaukset, asiakkaan itse ilmoittamat personoivat tiedot, asiakkaan ryhmittelytiedot sekä muut analytiikan avulla johdetut tiedot, tiedot ulkoisista tietolähteistä, kampanjoiden tiedot ja niihin liittyvät seurantatiedot, kyselyihin ja tutkimuksiin annetut tiedot sekä keskustelut, osallistuminen tuote- ja palvelukehitykseen, asiakspuhelujen nauhoitukset, asiakaspalvelutapahtumien tiedot, asiakaspalaute, vastuullisen asiakkuusmallin tulos- ja luokittelutiedot, väärinkäytösten ehkäisyyn liittyvät tiedot

Palvelu- ja maksutapahtumatiedot:

Palvelutapahtuma- ja myyntitiedot, palvelukohtaiset asiakastiedot, palvelujen henkilötiedot, sovellusten ja palvelujen käyttötiedot sisältäen lokitiedot, evästeet sivulatausten yhdistämiseksi, istuntotunnisteet, IP-osoitteen sekä selain- ja käyttöjärjestelmätiedoista lasketun tunnisteiden, tietojen käsittelyyn liittyvät tiedot, maksutapahtumat ja maksunvälitystiedot, maksukorttien käyttöön Engblomin palveluissa liittyvät tiedot

Engblom säilyttää vain Engblomin toiminnan ja tietojen käyttötarkoitusten kannalta tarpeellisia tietoja, joiden käsittelylle on lailliset edellytykset. Käyttötarkoitukseensa tarpeettomaksi muuttuneet tiedot, vanhentuneet tiedot tai tiedot, joiden käsittelylle ei enää muutoin ole perustetta, anonymisoidaan tai hävitetään tietoturvasääntöjen mukaisesti.

## 6. Säännönmukaiset tietolähteet

Asiakkaaseen liittyviä tietoja kerätään asiakkaalta itseltään sopimuksen tekemisen ja toimeksiantojen yhteydessä, verkkopalveluiden omat tiedot -osiossa, tuotteiden ja palvelujen käytön yhteydessä, asiakaspalvelun yhteydessä sekä asiakkaan osallistuessa tuote- ja palvelukehitykseen, tutkimuksiin tai kyselyihin.

Asiakkaaseen liittyviä tietoja syntyy Engblomin tietojärjestelmiin myös Engblomin verkkopalvelujen käytön yhteydessä sekä Engblomin sisältöjä ulkoisissa verkkopalveluissa käytettäessä.

Asiakkaan tietoja päivitetään ja tarkistetaan tietojen oikeellisuuden ja ajantasaisuuden varmistamiseksi asiakkaalta saadun tiedon pohjalta sekä voidaan hankkia ja päivittää lainsäädännön mahdollistamissa tapauksissa myös muista ulkoisista tietolähteistä, kuten väestötietojärjestelmästä, osoitetietojärjestelmästä, puhelin-yhtiöiden yhteystietorekistereistä, internetin yhteisöpalveluista ja muista vastaavista yksityisistä ja julkisista rekistereistä.

## 7. Evästeet ja muut vastaavat tekniikat

Engblom käyttää verkkopalvelussaan evästeitä (cookies) palvelujen toteuttamiseksi ja helpottamaan palvelujen käyttöä. Käyttäjää ei voida tunnistaa pelkkien evästeiden avulla. Evästeitä ja niiden avulla kerättäviä tietoja käytetään myös verkkopalvelun käytettävyyden ja käytön analysoimiseksi, turvallisuuden parantamiseksi, käytön seurantaan ja palvelun kehittämiseksi.

Evästeitä ja niistä saatua tietoa voidaan käyttää myös kohdennetun viestinnän, mainonnan ja sisällön tuottamiseen verkkopalvelussa (esim. vierailtuasi verkkosivustollamme voimme mainostaa aiemmin katselemiasi palveluita), sivuston kehittämiseen sekä markkinointitoimenpiteiden mittaamisessa ja optimoinnissa.

Käyttäjä voi antaa suostumuksensa evästeiden käytölle tai kieltää sen selaimensa asetuksista. Evästeet ovat tarpeellisia joidenkin palvelujen toimivuudelle, joten Engblom ei takaa kaikkien palvelujen toimivuutta, jos evästetoiminnallisuus ei ole käytössä.

Engblomin verkkopalvelun markkinointiyhteistyökumppaneiden evästeet mahdollistavat markkinoinnin kohdentamisen ja mittaamisen myös muiden markkinointiyhteistyöhön osallistuvien yritysten internetsivustoilla ns. mainosverkostossa.

Palvelujen käytettävyyden parantamiseksi Engblom voi tehdä tutkimuksia, joissa tallennetaan tietoa esimerkiksi asiakkaan yksittäisellä verkkosivulla tekemistä klikeista tai hiiren liikkeistä.

## 8. Tietojen luovutukset ja siirrot

Asiakkaan henkilötietoja ei luovuteta Engblomin lukuun toimivien tai palvelukonaisuuden tuottamiseen osallistuvien kolmansien tahojen ulkopuolelle.

Asiakkaan henkilötietoja voidaan luovuttaa Engblomin markkinoinnin toteuttamiseen osallistuville yhteistyökumppaneille kohderyhmien muodostamiseksi markkinointiyhteistyökumppaneiden palveluissa.

Viranomaisille tietoja luovutetaan lain edellyttämässä tapauksissa, kuten esim. väärinkäytösten selvittämisessä ja ehkäisyssä.

Asiakkaan henkilötietoja voidaan siirtää Engblomin ylläpitämään rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä annetun lain vaatimusten mukaiseen asiakkaan tuntemistietorekisteriin. Asiakastietoja voidaan siirtää asiakkaiden palvelutuotannossa käytettäviin erillisiin rekistereihin.

Asiakastietoja voidaan siirtää tai luovuttaa asiakkaan tekemän toimeksiannon toteuttamiseksi tai asiakkaan suostumuksella myös väliaikaisiin rekistereihin. Näiden rekistereiden tietoja käsitellään ainoastaan kunkin rekisterin käyttötarkoituksia varten, erikseen informoidulla tavalla.

Asiakastietoja voidaan luovuttaa tieteellistä tai historiallista tutkimusta varten.

Pääsääntöisesti Engblom ei siirrä tai luovuta asiakkaan henkilötietoja Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle. Tietoja voidaan kuitenkin tarvittaessa siirtää tai luovuttaa Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle lain sallimilla tavoilla mikäli: tiedot siirretään maahan, jossa Euroopan komissio on todennut tietosuojan tason olevan riittävä, tai sopimusjärjestelyin voidaan taata tietosuojan riittävä taso, tai mikäli asiakas on antanut siihen suostumuksensa.

## 9. Suojauksen periaatteet ja käsittelijät

Engblomin asiakasrekisterin ja markkinointirekisterin tietoturvallisuus sekä henkilötietojen luottamuksellisuus, eheys ja käytettävyys varmistetaan tarkoituksenmukaisin teknisin ja hallinnollisin toimenpitein. Tietoja ja palvelua suojataan muun muassa palomuurin, fyysisten laitteiden suojaamisen, kulunvalvonnan, käyttöoikeuksien ja salaustekniikoiden sekä edellä mainittujen aktiivisen valvonnan kautta. Henkilötiedot suojataan asiattomalta pääsylvä ja laittomasti tai vahingossa tapahtuvalta tietojenkäsittelyltä.

Henkilötietoja käsittelevät vain Engblomin erityisesti määrittelemät henkilöt, jotka ovat Engblomin palveluksessa sekä Engblomin toimeksiannosta palveluja ylläpitävät tai kehittävät kolmannet osapuolet. Nämä tunnistautuvat järjestelmiin henkilökohtaisen käyttäjätunnuksen ja salasanan avulla.

Engblomin verkkopalvelun tietoliikenne on salattua ja asiakas tunnistaa kyseisen palvelun osoitteen oikeellisuuden varmenteesta.

## **10. Tarkastusoikeus, tiedon korjaaminen, poistaminen ja rajoittaminen sekä vastustamisoikeus käsittelyyn ja tiedon siirtoon liittyen sekä automaattisen päätöksenteon ja profiloinnin vastustamisoikeus**

Asiakkaalla on oikeus saada vahvistus sille, että asiakasta koskevia tietoja käsitellään ja jos niitä käsitellään, oikeus saada tieto, mitä häntä koskevia tietoja rekisteriin on tallennettu.

Tarkastuspyyntö tehdään toimittamalla kirjallinen ja omakätisesti allekirjoitettu tarkastuspyyntö osoitteella: Engblom & Co Oy / Henkilötietojen tarkastuspyyntö, PL 11, 02401 Kirkkonummi. Tarkastuspyynnössä tulee mainita nimi, henkilötunnus, postiosoite ja puhelinnumero. Tarkastuspyynnön vastaus toimitetaan asiakkaan väestötietojärjestelmästä varmennettuun osoitteeseen.

Asiakas voi pyytää poistamaan, päivittämään, muuttamaan, siirtämään ja virheellisen tiedon korjaamista ilmoittamalla siitä kirjallisesti sähköpostiin [office@engblom.fi](mailto:office@engblom.fi) tai käymällä henkilökohtaisesti Engblomin asiakaspalvelussa. Rekisteröidyllä on oikeus vastustaa automaattista päätöksentekoa ja profilointia ilmoittamalla siitä kirjallisesti yllä olevaan postiosoitteeseen tai yllä mainittuun sähköpostiin.

## **11. Markkinoinnin suostumukset ja kiellot**

Asiakkaalla on oikeus kieltää Engblomin toimittama ja kohdentama markkinointi. Kieltopyyntö voidaan toimittaa sähköpostitse [office@engblom.fi](mailto:office@engblom.fi). Asiakas saa kuitenkin aina asiakassuhteen hoitamiseksi ja palvelujen tuottamiseksi tarpeellista asiakasviestintää.

## **12. Tietojen säilytysaika**

Engblom säilyttää asiakkaan henkilötiedot lainsäädännön asettamien määräaikojen mukaisesti.

## **13. Rekisterin suojauksen periaatteet**

Engblom käyttää rekistereiden suojauksessa yleisesti hyväksytyjä suojausmenetelmiä.

Manuaaliseen aineistoon pääsy on vain Engblomin työntekijöillä. Tiedot säilytetään suojatuissa tiloissa. Digitaalisesti tallennetut ja käsiteltävät tiedot ovat tietokannoissa ja verkkopalvelimilla, jotka ovat palomuurein, salasanoin ja muiden teknisten keinojen avulla suojattuja.

## 14. Tietosuojaselosteen muuttaminen

Engblom kehittää palvelujaan jatkuvasti ja pidättää oikeuden muuttaa tätä tietosuojaselostetta ilmoittamalla siitä palveluissaan. Muutokset voivat perustua myös lainsäädännön muuttumiseen. Suosittelemme tutustumaan tietosuojaselosteen sisältöön säännöllisesti.