

TURVAN ASIAKASREKISTERI; TIETOSUOJASELOSTE

Tässä Keskinäisen Vakuutusyhtiön Turvan (jäljempänä Turva) asiakasrekisterin tietosuojaselosteessa kerrotaan, mitä henkilötietoja asiakasrekisteriin tallennetaan, mihin tietoja käytetään, miten tiedot suojataan ja mistä rekisteröity voi saada lisätietoja omien henkilötietojensa osalta.

1. Rekisterinpitäjä

Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva
Järvensivuntie 3
33100 TAMPERE

Rekisterinpitäjänä toimii Turva.

Lisätietoja Turvasta saa Turvan verkkosivuilta www.turva.fi

2. Rekisteriasioita hoitava yhteyshenkilö

Lisätietoja asiakasrekisterin sisältämisestä henkilötiedoista ja niiden käsittelystä saa Turvan tietosuojavastaavalta. Lisäksi Turvan verkkosivuilta www.turva.fi löytyy tietoa henkilötietojen käsittelyperiaatteista Turvassa.

Sähköpostitse: tietosuoja@turva.fi

Postitse: Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva
Lakiasiat ja compliance / tietosuojavastaava
PL 117
33101 Tampere

3. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja perusteet

Turva ylläpitää asiakasrekisteriä voidakseen palvella asiakkaitaan, kehittääkseen palveluitaan ja tuotteitaan ja suorittaakseen lakisääteiset velvollisuutensa. Rekisteröityjen henkilötietoja käsitellään EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (jäljempänä tietosuoja-asetus), Suomen tietosuojalainsäädännön, vakuutuslainsäädännön sekä muiden asiaan soveltuvien säännösten mukaisesti.

Asiakasrekisterin tietoja käytetään:

- Turvan asiakaspalveluun ja –viestintään sekä asiakassuhteiden hoitamiseen
- Turvan sekä samaan taloudelliseen yhteenliittymään kuuluvan yrityksen palveluiden ja tuotteiden tuottamiseen ja kehittämiseen
- Turvan ja LähiTapiola Keskinäinen Henkivakuutusyhtiön palveluiden ja tuotteiden markkinointiin ja markkinoinnin kohdentamiseen, suoramarkkinointi mukaan lukien
- Turvan välittämien LähiTapiola Keskinäinen Henkivakuutusyhtiön palveluiden ja tuotteiden markkinointiin ja markkinoinnin kohdentamiseen, suoramarkkinointi mukaan lukien
- Turvan ja LähiTapiolan Keskinäinen Henkivakuutusyhtiön palveluiden ja tuotteiden käytön seurantaan, analysointiin ja tilastointiin
- Lakiin perustuvien sekä viranomaisten määräysten ja ohjeiden mukaisten velvoitteiden hoitamiseen

Henkilötietojen käsittely voi sisältää automaattista päätöksentekoa. Rekisteröidyllä on oikeus hakea automaattisesti tehtyyn päätökseen muutosta ja vaatia, että asian käsittelee uudelleen toimihenkilö. Automaattista päätöksentekoa hyödynnetään esimerkiksi ostettaessa vakuutusta verkossa ja käsiteltäessä vahinkoja, jolloin sen tarkoituksena on tehostaa palvelujen tarjoamista. Automaattisesta päätöksenteosta ilmoitetaan erikseen kunkin automaattista päätöksentekoa hyödyntävän palvelun yhteydessä, ja pyydetään tarvittaessa suostumus sen hyödyntämiseen.

Henkilötietojen käsittely voi sisältää myös profilointia. Profilointia hyödynnetään esimerkiksi vahinkokäsittelyssä riskiarvion tekemiseksi ja markkinoinnin kohdentamisessa, jotta markkinoidut tuotteet ja palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeita.

Yleistä tietoa automaattisesta päätöksenteosta, profiloinnista ja niihin liittyvistä oikeuksista on osoitteessa <https://www.turva.fi/henkiloasiakkaat/ota-yhteytta/asioi-verkossa/turvallisuus-ja-kayttoehdot/henkilotietojen-kasittely>

Asiakkaan tunteminen sekä rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estäminen

Asiakkaan tuntemistietoja ja rekisteröidyn muita henkilötietoja voidaan käyttää rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseen, paljastamiseen ja selvittämiseen sekä rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen ja sen rikoksen, jolla rahanpesun tai terrorismin rahoittamisen kohteena oleva omaisuus tai rikoshyöty on saatu, tutkintaan saattamista varten.

Rekisteröidyn henkilötietoja voidaan käyttää sen selvittämiseen, onko rekisteröity rekisterinpitäjän noudattamien-pakotteiden tai jäädytyspäätösten kohteena.

Käsittelyn perusteet:

Turva käsittelee rekisteröidyn henkilötietoja pääasiassa sopimussuhteeseen ja sopimuksen tekemistä edeltäviin toimenpiteisiin perustuen.

Henkilötietojen käsittely voi perustua myös

- rekisteröidyn suostumukseen, kuten suostumus hoitotietojen hankkimiseksi hoitolaitokselta, suostumus ammattiliiton jäsenyystiedon käyttöön ja suostumus sähköisen suoramarkkinoinnin toimittamiseksi,
- rekisterinpitäjän lakisääteisiin velvoitteisiin, kuten verolainsäädännön ja vakuutusyhtiölain vaatimukset tai
- rekisterinpitäjän oikeutettuihin etuihin, kuten tietojen käyttö suoramarkkinointiin ja sen kohdentamiseen verkkomarkkinointi mukaan lukien sekä vakuutusyhtiöihin kohdistuvien väärinkäytösten ja petosten torjumiseen. Useimmiten rekisterinpitäjän oikeutettu etu perustuu rekisterinpitäjän ja rekisteröidyn väliseen asiakas- tai siihen verrattavissa olevaan suhteeseen, kuten korvauksen maksaminen asiakassuhteen ulkopuoliselle vahingonkärsijälle.

Rekisteröidyn terveydentilatietojen käsittely rekisterissä perustuu lakiin tai rekisteröidyn suostumukseen.

4. Rekisteröidyt henkilöryhmät

1. Vakuutusasiakkaat
2. Korvausasiakkaat
3. Asiakkaaseen liittyvät henkilöt esim. samaan talouteen kuuluvat henkilöt tai yritysten tosiasialliset edunsaajat
4. Potentiaaliset asiakkaat
5. Lakisääteisten velvoitteiden takia rekisteröivät yrityssidonnaiset henkilöt

5. Rekisteriin tallennetut henkilötiedot

a) Asiakkaaseen liittyvät tiedot

- yhteystiedot, kuten nimi, osoite, puhelinnumerot ja sähköpostiosoite
- tunnistamistiedot, kuten henkilötunnus, syntymäaika, kansalaisuus
- lainsäädännön edellyttämät tiedot taloudellisen aseman ja poliittisen vaikutusvallan selvittämiseksi
- asiakassidokset, kuten perhe-, huoltaja-, ja edustajasidos
- ammattiliittotieto
- kuolinpäivämäärä
- tiliyhteys, tilinumero
- rekisteröitymistiedot verkkopalveluihin
- asiakastiedon käsittelyyn liittyvät suostumukset ja estot, kuten turvakielto

b) Asiakkuustiedot, kuten

- yleisiä tietoja, asiakkaalla olevat vakuutukset ja mahdollinen asiakkuus toiseen vakuutusyhtiöön, jonka tuotteita ja palveluita Turva on välittänyt
- asiakaskohtainen informaatio, kuten asiakkaan yhteydenotot ja asiakkaaseen liittyvien tehtävien dokumentointi

- tieto asiakkuuden hoitamiseen liittyvistä sopimuksista
 - etutiedot
 - omistaja-asiakastiedot
- c) Markkinointiin liittyvät tiedot
- sähköposti- ja matkapuhelinmarkkinointilupa
 - suoramarkkinointikiellot
- d) Asiakasviestinnän tiedot, kuten
- asiakaskirjeet ja -tiedotteet
 - chat-keskustelut
 - puhelutallenteet
 - verkkoviestit

6. Säännömukaiset tietolähteet ja henkilötietojen luovutus

Tiedot hankitaan pääasiassa rekisteröidyltä itseltään, hänen valtuuttamiltaan tahoilta, julkisten viranomaisten ylläpitämistä rekistereistä (esim. Traficom ja DVV) ja luottotietorekisteristä sekä Turvan kanssa ryhmävakuutus sopimuksen tehneiltä ammattiliitoilta.

Henkilötietoja voidaan luovuttaa Turvan sisällä sekä samaan taloudelliseen yhteenliittymään kuuluvalla yritykselle lainsäädännön sallimissa puitteissa.

Henkilötietoja luovutetaan Turvan ulkopuolelle vain rekisteröidyn suostumuksella tai silloin, kun tietojen luovuttamiselle on laissa säädetty peruste tai muu oikeutettu tarkoitus. Henkilötietoja voidaan luovuttaa lainsäädännön perusteella viranomaisille, kuten Finanssivalvonnalle ja veroviranomaisille. Lisäksi henkilötietoja voidaan luovuttaa muun muassa palvelujen tuottamisessa tai tarjoamisessa käytettäville yhteistyökumppaneille ja markkinointitarkoituksiin mainostajakumppaneille mainonnan kohdistamisen ja kohdennetun verkkomarkkinoinnin suorittamiseksi. Luovutuksensaajat voivat toimia yhteisrekisterinpitäjinä yhdessä Turvan kanssa tai itsenäisinä rekisterinpitäjinä, ja kumppanit voivat toimia myös henkilötietojen käsittelijöinä Turvan lukuun.

Lisätietoa mainonnan kohdistamisesta ja kohdennetusta verkkomarkkinoinnista on Turvan internet sivuilla www.turva.fi/henkilotietojenkasittely.

Turvaan ilmoitetuista vahingoista rekisteröidään tietoja vakuutusyhtiöiden yhteiseen vahinkorekisteriin ja tarkistetaan samalla, mitä vahinkoja muille vakuutusyhtiöille on ilmoitettu. Vakuutusyhtiöt voivat vaihtaa vahinkorekisterin tietojen perusteella myös tarkempia vahinkotietoja keskenään. Vahinkorekisterin tietoja käytetään korvauskäsittelyssä vakuutusyhtiöihin kohdistuvien väärinkäytösten torjunnassa.

Turvan harjoittamaan vakuutustoimintaan kohdistuneista rikoksista ja rikosepäilyistä rekisteröidään tietoja vakuutusyhtiöiden yhteiseen väärinkäytösrekisteriin, ja rekisteröidystä rekisteriin merkityt tiedot tarkistetaan. Väärinkäytösrekisterin tietoja käytetään korvaus- ja vakuutuskäsittelyssä vakuutusyhtiöihin kohdistuvan rikollisuuden ehkäisemisessä.

Yleistä tietoa vahinko- ja väärinkäytösrekistereistä on osoitteessa <https://www.turva.fi/henkiliasiakkaat/ota-yhteytta/asioi-verkossa/turvallisuus-ja-kayttoehdot/henkilotietojen-kasittely/vahinko--ja-vaarinkaytosrekisteri-seka-rahampesun-ja-terrorismin-estaminen>

7. Henkilötietojen siirto Euroopan Unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Tietoja voidaan siirtää tietosuojalainsäädännön sallimissa rajoissa EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.

Jotkut ulkoiset palveluntarjoajat tai muut henkilötietojen vastaanottajat voivat sijaita tai käsitellä henkilötietoja EU:n tai ETA:n ulkopuolella. Turva varmistaa tarvittavien, lainsäädännön sallimien siirtomekanismien avulla, että henkilötietojen suojan taso ei vaarannu tilanteissa, joissa niitä siirretään EU:n tai ETA:n ulkopuolelle. Tällaisia siirtomekanismeja ovat esimerkiksi Euroopan komission vastaavuuspäätökset ja vakiolausekkeiden solmiminen EU:n tai ETA:n ulkopuolella sijaitsevan tietojen vastaanottajan kanssa.

8. Henkilötietojen säilytysaika

Turva määrittelee henkilötietojen säilytysajat ottaen huomioon soveltuvan lainsäädännön vaatimukset sekä liiketoiminnan, kuten korvauskäsittelyn ja vakuutusasioiden hoidon, toimivuuden ja sujuvuuden. Vakuutustoiminta on luonteeltaan pitkäkestoista, joten henkilötietojen säilytysajat ovat pitkiä. Rekisteröidyn henkilötietoja on usein säilytettävä vielä asiakassuhteen päättymisen jälkeenkin. Säilytysaikojen tarkoituksena on turvata sekä rekisteröityjen että Turvan oikeudet.

Rekisteröidyn henkilötietojen säilytysaika vaihtelee sen mukaan, minkälaista asiointia rekisteröidyillä on tai on ollut. Esimerkiksi lakisääteisissä liikenne- ja tapaturmavakuutuksissa vakuutus- ja vahinkotietojen säilytysaika on 100 vuotta vakuutuksen päättymisestä tai vahingon viimeisestä käsittelypäivästä. Vapaaehtoisissa vakuutuslajeissa vakuutus- ja vahinkotietoja säilytetään vähintään 10 vuotta vakuutuksen päättymisestä tai vahingon viimeisestä käsittelypäivästä. Vakuutustarjoustien tietoja säilytetään vähintään 18 kuukautta tarjouksentekopäivästä.

9. Henkilötietojen suojauksen periaatteet

Henkilötietojen suojaamiseen käytetään tarpeellisia ja parhaiden käytäntöjen mukaisia teknisiä ja organisatorisia keinoja, kuten:

- käyttöoikeusrajaukset ja -hallinta
- henkilötietojen käsittelytapauksien rekisteröinti
- henkilöstön kouluttaminen ja ohjeistaminen
- erilaiset salaus- ja suojaustekniikat

- tietoturvan monitorointi
- palomuurit ja ympäristöjen eriyttämiset
- laitetilojen turvallisuuden varmistaminen
- kulunvalvonta.

Turva edellyttää myös alihankkijoiltaan käsiteltävien henkilötietojen asianmukaista suojaamista, ja alihankkijoiden toimintaa tarkastetaan ja auditoidaan tarvittaessa.

10. Rekisteröidyn oikeudet

Suostumuksen peruminen

Jos henkilötietojen käsittely perustuu rekisteröidyn antamaan suostumukseen, rekisteröidyllä on oikeus perua antamansa suostumus häntä koskevien tietojen käsittelyyn. Perumisella ei ole vaikutusta sitä aiemmin suoritettuun käsittelyyn.

Tarkastusoikeus

Rekisteröidyllä on oikeus saada tietää, käsitelläänkö hänen henkilötietojaan sekä jäljennös tiedoistaan.

Oikaisuoikeus

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia virheellisen tai puutteellisen tiedon korjaamista tai täydentämistä.

Kielto-oikeus

Rekisteröidyllä on oikeus kieltää hänen tietojensa käsittely suoramarkkinointia, profilointia, joka liittyy suoramarkkinointiin, etämyyntiä sekä markkina- ja mielipidetutkimuksia varten.

Poisto-oikeus

Rekisteröidyllä on oikeus pyytää henkilötietojensa poistamista

Muut oikeudet

Rekisteröidyllä on oikeus kieltää hänen tietojensa käsittely suoramarkkinointiin ja profilointiin, joka liittyy suoramarkkinointiin. Rekisteröidyllä on tietyissä tilanteissa oikeus pyytää henkilötietojensa käsittelyn rajoittamista tai muuten vastustaa käsittelyä. Lisäksi rekisteröity voi pyytää itse toimittamiensa tietojen siirtoa koneluettavassa muodossa, jos se on teknisesti toteutettavissa.

Rekisteröity voi käyttää oikeuksiaan käyttäen kohdan 2 yhteystietoja tai muuta tähän tarkoitukseen ilmoitettua yhteystietoa.

Jos rekisteröity katsoo, ettei hänen henkilötietojensa käsittely ole lainmukaista, hänellä on oikeus tehdä asiassa valitus valvontaviranomaiselle.