



## KSOY – Asiakas- ja markkinointirekisterin tietosuojaseloste

Päivitetty 21.2.2022

Tässä tietosuojaselosteessa kerrotaan, miten me Kymenlaakson Sähköllä keräämme ja käsittelemme henkilötietoja asiakkaistamme ja potentiaalisista asiakkaista mm. asiakassuhteen hoitoon ja markkinointiin liittyen.

### 1. Rekisterinpitäjät

Kymenlaakson Sähkö Oy - Kymmenedalens El Ab (y-tunnus 0128951-2) ja  
Kymenlaakson Sähköverkko Oy (y-tunnus 2058585-1)

Kumpikin Kymenlaakson Sähkö -konserniyhtiö rekisterinpitäjänä ylläpitää omaa rekisteriä seuraavien kokonaisuuksien osalta ja vastaa käsittelystä sen omassa toiminnassa tämän tietosuojaselosteen mukaisissa tarkoituksissa ja oikeusperusteilla.

### 2. Yhteystiedot tietosuoja-asioissa

Kymenlaakson Sähkö Oy / Tietosuoja-asiat

Yhdystie 7, 47201 Elimäki

Puh. +358 5 778 0500

Kymenlaakson Sähkö -konsernin tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Puh. +358 5 778 0500

Email tietosuoja@ksoy.fi

### 3. Mihin käyttötarkoituksiin ja millä perusteella käsittelemme henkilötietojasi?

Käsittelemme henkilötietoja seuraavissa käyttötarkoituksissa:

- tuotteiden ja palveluiden tarjoaminen, tuottaminen ja kehittäminen
- laskutus, maksujen valvonta ja perintä Sergel Oy:n toimesta
- asiakassuhteen hoitaminen, ylläpito ja kehittäminen
- asiakasviestintä, mukaan lukien palaute- ja asiakastyytyväisyyskyselyt ja häiriötiedotteet
- liiketoiminnan, palveluiden ja siihen liittyvän asiakaspalvelun kehittäminen ja suunnitteleminen
- tuotteiden ja palveluiden markkinointi ja etämyynti
- kirje-, puhelin- ja sähköinen suoramarkkinointi ja verkkomainonta sekä sen kohdentaminen
- mielipide- ja markkinointitutkimusten toteuttaminen, markkinointikilpailujen ja -arvontojen järjestäminen
- väärinkäytösten, petosten ja muiden rikosten havainnointi, estäminen ja selvittäminen
- analysointi, segmentointi ja tilastointi edellä mainittuja käyttötarkoituksia varten.

Henkilötietojen käsittely perustuu asiakassopimukseen, Kymenlaakson Sähkön oikeutettuun etuun (kuten suoramarkkinointi, saatavien perintä), lakisääteiseen veloitteeseen tai suostumukseesi.



#### 4. Millaisia henkilötietoja käsittelemme ja mistä keräämme tiedot?

Käsittelemme seuraavia asiakkaiden ja potentiaalisten asiakkaiden (ml. uutiskirjeen tilaajat, tarjouspyynnön tehneet, yhteydenottopyynnön jättäneet, tilaisuuksiin osallistujat, verkkosivustolla vierailijat, Online-palveluun rekisteröityneet) henkilötietoja, jotka laajimmillaan ovat:

##### Asiakkaan perustiedot

- nimi ja yhteystiedot, kuten puhelinnumero, sähköpostiosoite, postiosoite
- yksilöintitiedot: Tarvittaessa henkilötunnus esim. sopimusta ja laskutusta varten, Online-palveluun rekisteröitymiseen ja kirjautumiseen liittyvät tiedot

##### Asiakkuuteen liittyvät tiedot

- asiakasnumero ja asiakashistoria (esim. sopimus- ja vakuustiedot, asiakastyytyväisyyskyselyt/palautteet ja reklamaatiot)
- yhteydenpitoon liittyvät tiedot (esim. sähköiset asiointilomakkeet, chat-viestit, puhelutallenteet)
- laskutus-, maksu- ja perintätiedot sekä luottokelpoisuutta koskevat tiedot
- suoramarkkinointia koskevat suostumukset ja kiellot
- markkinointitoimenpiteet, niiden käyttö ja niiden yhteydessä annetut tiedot esim. uutiskirjeen tilaus
- verkkosivuston ja sähköisten palveluiden käyttöä koskevat tiedot, kuten selailu- ja hakutiedot, käyttäjätunnukset ja salasanat, evästeet, IP-osoitteet
- mahdolliset muut rekisteröidyn itsensä antamat tiedot

##### Käyttökohteen tiedot

- liittymiä ja käyttöpaikkoja koskevat tiedot kuten liittymännumero ja käyttöpaikannumero
- sopimus, sähkön kulutusarvio ja tiedot toteutuneesta kulutuksesta
- asumismuoto, pääsulakkeen koko, mittaustapa

Käsittelemme seuraavia henkilötietoja asiakasyritysten ja -yhteisöjen (ml. uutiskirjeen tilaajat, tarjouspyynnön tehneet, yhteydenottopyynnön jättäneet, tilaisuuksiin osallistujat) päättäjistä ja yhteyshenkilöistä:

- nimi, titteli, yritys/yhteisö, postiosoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero
- asiakashistoria (esim. tilaisuuksiin ja tapahtumiin osallistuminen, yhteydenotot)
- suoramarkkinointiluvat ja -kiellot.

Asiakkaita koskevat tiedot saadaan asiakkailta mm. tarjouspyyntöjen, tilausten, sopimusten ja muiden kontaktien yhteydessä sekä niistä tiedoista, jotka tallentuvat tai tallennetaan asiakkaan palveluiden tai tuotteiden käytöstä. Potentiaalisten asiakkaiden tiedot saadaan mm. kilpailujen ja arvontojen yhteydessä. Näistä tiedoista tallennetaan ainoastaan niiden potentiaalisten asiakkaiden tiedot, jotka ovat antaneet markkinointi- tai yhteydenottoluvan.

Lisäksi asiakkaita koskevia tietoja saadaan säännönmukaisesti sähkömarkkinoilla toimivilta energiayhtiöiltä ja sähkömarkkinoiden keskitetyn tiedonvaihdon yksiköstä (datahub) soveltuvaan lakiin tai viranomais määräyksiin perustuvan tiedonvaihdon perusteella. Tietoja päivitetään myös sähkömarkkinoiden tiedonvaihdon sääntöjen perusteella.

Kaikki asiakkaiden kontaktit voidaan tallentaa. Tallenteita käytetään kontaktien todentamisessa, reklamaatioiden käsittelyssä sekä asiakaspalvelun kehittämisessä.



Henkilötietoja voidaan myös kerätä, tallettaa ja päivittää Väestörekisterikeskuksen ja muun osoite-, päivitys- ja muuta vastaavaa palvelua tarjoavan toimijan rekisteristä. Tietoja päivitetään myös Energiategollisuuden julkaisemien sähkömarkkinoiden tiedonvaihdon sääntöjen perusteella.

## 5. Mille tahoille luovutamme tietoja? Siirrämmekö tietoa EU- tai ETA-alueen ulkopuolelle?

Asiakastietoja voidaan luovuttaa Kymenlaakso Sähkö -konsernin palveluntoimittajille, joiden kanssa on sovittu Kymenlaakson Sähkö -konsernille kuuluvien palveluiden toteuttamisesta. Palveluntoimittajilta edellytetään lainsäädännön ja toimialan ohjeiden mukaisia tietosuoja- ja salassapitosäännöksiä noudattamista.

Käytämme seuraavien palvelujen osalta henkilötietojen käsittelyyn palveluntarjoajia ja/tai Kymenlaakson Sähkö -konserniyhtiöitä:

- asiakaspalvelu, asiakas- ja mittatietojen ylläpito (sis. sähköverkon rakentaminen, suunnittelu ja viankorjaus) ja laskutus, puhelutallenteet
- Online-palvelun ylläpito
- markkinointi ja myynti
- uutiskirjeen lähetyslistojen ylläpito ja uutiskirjeen lähettäminen
- asiakastytyväisyyskyselyiden toteuttaminen
- tilaisuuksiin osallistujien tietojen ylläpitoon ja käsittelyyn

Kukin palveluntarjoaja käsittelee tietosuojasopimuksen mukaisesti henkilötietoja vain siinä määrin kuin se on tarpeen ko. palvelun tuottamiseksi.

Lisäksi voimme luovuttaa henkilötietojasi, jos olet antanut meille siihen suostumuksen. Voimme jakaa tarpeelliset henkilötiedot myös kolmannen osapuolen kanssa, jos esittämäsi pyyntö tai kanssasi tehty sopimus velvoittaa tai sitä vaatii. Luovutamme esimerkiksi osoitteesi posti- tai asennuspalvelulle, jotta voimme toimittaa tilaamasi tuotteen tai palvelun.

Asiakastietoja luovutetaan sähkömarkkinoiden osapuolille ja sähkömarkkinoiden keskitetyn tiedonvaihdon yksikköön (datahub) sähkömarkkina- ja muun lainsäädännön sallimissa ja edellyttämässä rajoissa.

Voimassa olevan lainsäädännön edellyttämin tavoin tietoja voidaan luovuttaa viranomaisille tai muulle lain määrittelemille vastaanottajatahoille, kuten perintätoimistolle laskun perintää varten sekä oikeudenkäynnin tai viranomaisprosessin yhteydessä.

Tietoja ei lähtökohtaisesti siirretä EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle. Tietoja siirretään vain sellaisiin ETA-alueen ulkopuolisiin maihin, joiden osalta Euroopan komissio on antanut tietosuojan riittävyttä koskevan päätöksen.

## 6. Miten suojaamme tietoja ja kuinka kauan säilytämme niitä?

Asiakasrekisterin tiedot kerätään tietokantoihin, jotka on suojattu palomurein, salasanoin sekä muilla teknisillä keinoilla. Palvelinlaitteet on sijoitettu lukittuihin tiloihin, joihin on pääsy vain omalla tai palveluntuottajien henkilöstöllä. Toteutamme tietosuojaa ja tietoturvaa muun muassa ennakoivan riskienhallinnan keinoin, huomioimalla tietosuojan ja tietoturvan palvelujemme suunnittelussa, kouluttamalla henkilöstöämme ja tarkastamalla säännöllisesti palvelujemme vaatimusten mukaisuutta. Huolehdimme tietojen väärinkäyttöihin liittyvistä ja muista vastaavista riskeistä ottaen huomioon riskin todennäköisyys ja suojattavan tiedon luonne. Tietoihin on käyttöoikeus vain Kymenlaakson Sähkö -konsernin palveluksessa olevilla henkilöillä tai sen valtuuttamilla toimijoilla, jotka tarvitsevat tietoja työtehtävissään. Kymenlaakson Sähkö -konserni edellyttää henkilöstöltään ja yhteistyökumppaneilta sitoutumista asiakastietojen salassapitoon. Manuaalisessa muodossa olevaa aineistoa



säilytetään Kymenlaakson Sähkö - konsernin käytössä olevissa toimitiloissa, jotka on lukittu ja valvottu ulkopuolisilta henkilöiltä.

Säilytämme henkilötietoja niin kauan kuin se on tarpeellista asiakassuhteen perusteella, tai kunnes rekisteröity pyytää tietojen poistoa. Tällöin rekisterissä säilytetään kuitenkin kyseisen henkilön lain (kuten kirjanpito- tai energialainsäädäntö) tai sopimussuhteen edellyttämät tiedot sekä tietojen poistoa koskeva tieto. Huolehdimme sellaisista kohtuullisista toimenpiteistä, joilla varmistetaan, ettemme säilytä rekisteröidyistä rekisterissä käsittelyn tarkoituksiin nähden yhteensopimattomia, vanhentuneita tai virheellisiä henkilötietoja. Kymenlaakson Sähköllä on energiasektorin lainsäädännön perusteella velvollisuus kerätä ja säilyttää henkilötietojasi (mm. tiedot sopimuksesta, asiakassuhteesta ja asioinnista) asiakassuhteen ajan ja 10 vuotta asiakassuhteen päättymisestä.

## 7. Oikeutesi rekisteröitynä tietojen käsittelyyn liittyen

Rekisteröityjen oikeuksia koskevat pyynnöt tulee toimittaa 2 kohdassa mainittuun osoitteeseen. Rekisteröitynä sinulla on seuraavat oikeudet:

Tarkastusoikeus ja oikeus vaatia tiedon oikaisua ja tietojen poistoa.

- Sinulla on oikeus saada tietoa henkilötietojesi käsittelystä sekä oikeus tarkastaa itseäsi koskevat henkilörekisteriin tallennetut tiedot sekä oikeus vaatia virheellisen tiedon oikaisua ja tietojen poistamista. Online-palveluun rekisteröityneenä voit tarkastaa tietojasi suoraan palvelun kautta (<https://online.ksoy.fi/login>).

Oikeus peruuttaa suostumus

- Sinulla on milloin tahansa oikeus peruuttaa antamasi henkilötietojen käsittelyä koskeva suostumus. Suostumuksen peruuttamisella ei ole vaikutusta ennen peruutusta tehtyyn tietojenkäsittelyn laillisuuteen.

Oikeus kieltää suoramarkkinointi

- Sinulla on oikeus kieltää tietojesi käsittely markkina- ja mielipidetutkimusta varten. Lisäksi voit kieltää suoramarkkinoinnin milloin tahansa tai peruuttaa antamasi sähköisen suoramarkkinointiluvan ilmoittamalla kiellosta kohdassa 2 mainittuun osoitteeseen taikka käyttämällä suoramarkkinointiviestissä olevaa linkkiä kiellon tekemiseen.

Vastustamisoikeus ja oikeus käsittelyn rajoittamiseen sekä tietojen siirtoon

- Sinulla on oikeus vastustaa tai pyytää tietojesi käsittelyn rajoittamista ja tietojen siirtämistä.

Oikeus tehdä kantelu valvontaviranomaiselle

- Sinulla on oikeus tehdä kantelu toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, jos katsot ettei EU:n tietosuojasetuksesta ole noudatettu henkilötietojesi käsittelyssä.

Rekisteröityjen oikeuksia koskevat pyynnöt tulee toimittaa kohdassa 2 mainittuun osoitteeseen.

## 8. Muutokset tietosuojaselosteeseen

Kehitämme jatkuvasti toimintaamme ja tietosuojatyökalujamme ja varaamme oikeuden muuttaa tietosuojaselostetta. Lain vaatiessa ilmoitamme päivityksistä ja muutoksista, jotka vaikuttavat sinuun.