

ILMARISEN ASIAKASREKISTERIN TIETOSUOJASELOSTE

Henkilötietolain 10 § ja 24 § mukainen

1. Rekisterinpitäjä	<p>Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen Porkkalankatu 1 00018 Ilmarinen Helsinki</p> <p>Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa: Juhani Karjasilta juhani.karjasilta@ilmarinen.fi Puh. 010 284 2323</p>
2. Henkilörekisterin nimi	Ilmarisen asiakasrekisteri
3. Henkilötietojen käsittelyn perusteet	<p>Ilmarisen henkilötietojen käsittelyn ensisijainen peruste on lakisääteisyys tai lainsäädännöstä johtuva tehtävä. Ilmarisen työeläkevakuutusyhtiölain mukainen tehtävä on harjoittaa sosiaaliturvaan kuuluvaa lakisääteistä eläkevakuutusliikettä hoitamalla lakisääteisen eläketurvan toimeenpanoa ja yhtiölle tätä varten kertyviä varoja vakuutusten käsittämät edut turvaavalla tavalla.</p> <p>Lain velvoitteiden ohella henkilötietojen käsittelyn perusteita ovat myös asiallinen yhteys, rekisteröidyn tekemä toimeksianto, sopimuksen toteuttaminen ja rekisteröidyn suostumus.</p>
4. Käyttötarkoitukset	<p>Ilmarisen asiakasrekisterin henkilötietoja käsitellään seuraaviin käyttötarkoituksiin:</p> <p>Palvelun tuottaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ilmarisen ja sen yhteistyökumppanien tarjoamien palveluiden tarjoaminen ja tuotanto, kuten <ul style="list-style-type: none"> ○ Työeläkevakuuttamiseen ja vakuutuskannan hoitamiseen liittyvät tehtävät ○ Eläke- ja kuntoutuspalveluiden hoitaminen, kuten hakemusten käsittely, päätöksenteko ja maksatus ○ Lisäpalveluiden tarjoaminen ja palveluiden asiakaskohtaistaminen – Asiakkaan tunnistaminen, käyttöoikeuksien hallinta, palvelutapahtumien varmistaminen ja todentaminen sekä virhetilanteiden selvittäminen – Talouden ja rahaliikenteen hoitaminen sekä kirjanpito ml. maksatus, laskutus, reskontra ja perintä. <p>Palveluiden ja toiminnan kehittäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> – Palveluiden, toiminnan ja tietojärjestelmien suunnittelu ja kehittäminen – Palveluiden ja toiminnan ohjaus sekä laadun varmistaminen <p>Asiakkuuksien hoitaminen ja asiakaspalvelu</p> <ul style="list-style-type: none"> – Asiakas- ja sidosryhmäsuhteiden hoitaminen, hallinta ja kehittäminen – Asiakasneuvonta ja asiakaspalvelun toteuttaminen ja kehittäminen – Ilmarisen taloudellisen yhteenliittymän yhteistyö ja markkinointi – Asiakaskokemuksen seuranta ja kehittäminen

	<p>Ilmarinen nauhoittaa puheluita palvelutapahtumien todentamiseksi, asiakaspalvelun kehittämiseksi, oikeuksien ja velvollisuuksien toteuttamiseksi sekä turvallisuuden varmistamiseksi.</p> <p>Asiakkuuksien ja toiminnan analysointi</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ilmarisen toiminnan ja palveluiden analysointi, tilastointi ja raportointi – Asiakassuhteiden ja palvelutarjonnan analysointi, ryhmittely ja raportointi – Kokonaisasiakkuuksien ja palvelukonseptien kehittäminen sekä hallinta <p>Asiakassuhde- ja markkinointiviestintä</p> <ul style="list-style-type: none"> – Asiakasviestinnän ja markkinoinnin kohdentaminen – Viestinnän ja kampanjoiden toteuttaminen sekä seuranta <p>Tietoturvallisuus</p> <ul style="list-style-type: none"> – Palveluiden ja tietojen käytettävyyden, eheyden ja luotettavuuden varmistaminen – Väärinkäytösten ja ongelmatilanteiden ehkäisy, havaitseminen, selvittäminen sekä jatkotoimenpiteiden käynnistäminen ja toteutus – Riskienhallinta
<p>5. Tietosisällöt</p>	<p>Ilmarisen asiakasrekisteriin tallennetaan seuraavia henkilötietoja:</p> <p>Vakuutuksenottajien eläke- ja vakuutuspalveluiden henkilöihin liittyvät tiedot</p> <ul style="list-style-type: none"> – Vakuutuksenottajien (TyEL ja YEL) edustajien ja yritysten omistajien tunnistamista ja yhteydenpitoa varten tarvittavat tiedot, kuten <ul style="list-style-type: none"> o Nimi ja tehtävä yrityksessä o Yhteystiedot o Henkilötunnus o Tunnisteet tietojärjestelmissä – Vakuutus- ja muutoshakemusten käsittelyn, päätöksenteon, sopimisen ja vakuutusten siirtojen yhteydessä käsiteltävät henkilötiedot – Palveluiden ja vakuutusten tarjoamiseen liittyvät henkilötiedot sekä palvelutapahtuma ja -käyttötiedot – Asiakassuhteen ja vakuutuskannan hoitamiseen tarvittavat henkilötiedot – Vakuutusta ja vakuutustarvetta koskevat laskelmat – Tiedot yhteyksistä muihin asiakkaisiin – Vakuutuksenottajaan liittyvät vakuutetut ja eläkkeensaajat <p>Vakuutetun asiakkuutta koskevat henkilötiedot</p> <ul style="list-style-type: none"> – Vakuutetun perus- ja yhteystiedot, kuten <ul style="list-style-type: none"> o Nimi, osoite, puhelin, sähköposti o Henkilötunnus o Tunnisteet tietojärjestelmissä – Vakuutetun yhteyshenkilöt ja edunvalvojat sekä heidän tunniste- ja yhteystietonsa – Palveluiden ja vakuutusten tarjoamiseen liittyvät henkilötiedot sekä palvelutapahtuma ja -käyttötiedot – Työhistoria- ja eläkekartumatiedot sekä ennakkolaskelmien ja työeläkeotteen tiedot – Asiakassuhteen hoitamisessa ja asiakaspalvelussa tarvittavat ja kerättävät henkilötiedot sekä puhelunauhoitteet

- Asiakassuhde- ja markkinointiviestinnässä sekä kampanjoiden yhteydessä tarvittavat ja kerättävät henkilötiedot
- Suostumukset ja kiellot sekä asiakasviestinnän tilaukset
- Asiakkuutta kuvaavat ryhmittely- ja luokittelutiedot sekä asiakkaan itse antamat personoivat lisätiedot
- Valitus- ja oikaisuasioiden käsittelyyn liittyvät tiedot
- Tutkimuksia ja tilastoja varten kerättävät tiedot

Eläke- ja kuntoutusasiakkaiden asiakkuutta koskevat tiedot

- Perus- ja yhteystiedot eläkkeen- ja kuntoutusetuuden hakijoista ja päätöksen saaneista sekä heidän yhteyshenkilöistä ja edunvalvojista, kuten
 - o Nimi, osoite, puhelin, sähköposti, kansalaisuus ja äidinkieli
 - o Henkilötunnus
 - o Tunnisteet tietojärjestelmissä
 - o Eläkkeensaajan tilinumero
 - o Työsuhdetiedot
- Eläke- ja kuntoutuspalveluiden tarjoamiseen, eläketurvan hoitamiseen, valvontaan ja seurantaan tarvittavat tiedot, kuten
 - o Eläke- ja kuntoutushakemukseen, ratkaisutoimintaan ja – päätökseen sekä oikaistuvaatimukseen liittyvät tiedot
 - o Palveluiden käyttöä ja palvelutapahtumia koskevat tiedot
 - o Tiedot eläkkeen määrästä, maksamisesta, maksunsaajista ja verotuksesta
 - o Etuushistoria sekä lääketieteelliset tiedot
 - o Eläkekannan hoitoon ja siirtoihin tarvittavat tiedot

Yleiset palvelutuotantoon liittyvät henkilötiedot

- Asiakkaan perus- ja yhteystiedot, kuten
 - o Nimi, osoite, puhelin, sähköposti
 - o Henkilötunnus
 - o Tunnisteet tietojärjestelmissä
- Palveluiden tarjoamiseen liittyvät henkilötiedot sekä palvelutapahtuma ja -käyttötiedot
- Asiakassuhteen hoitamisessa ja asiakaspalvelussa tarvittavat ja kerättävät henkilötiedot sekä puhelunauhoitteet
- Asiakkaan neuvonnan ja yhteydenottojen yhteydessä tallennettavat tiedot sekä asiakaspalautteet
- Asiakassuhde- ja markkinointiviestinnässä sekä kampanjoiden yhteydessä tarvittavat ja kerättävät henkilötiedot
- Asiakkaan antamat suostumukset ja kiellot sekä asiakasviestinnän tilaukset
- Asiakkuutta kuvaavat ryhmittely- ja luokittelutiedot sekä asiakkaan itse antamat personoivat lisätiedot
- Tutkimuksia ja tilastoja varten kerättävät tiedot
- Kirjanpito-, maksatus-, laskutus- ja perintätiedot

Sähköisten palveluiden tuotannossa tarvittavat ja syntyvät tiedot

- Verkkopalvelun tunnistamisessa ja käyttöoikeuksien myöntämisessä tarvittavat tiedot, kuten
 - o Käyttäjätunnus ja salasana
 - o Muut verkkopalvelun käyttäjää yksilöivät tunnisteet
- Verkko- ja mobiilipalveluiden käyttötiedot, kuten
 - o Selailu-, loki- ja palvelutapahtumatiedot sekä tieto sivustosta, jolta saavuttu Ilmarisen palveluun

	<ul style="list-style-type: none"> – Verkkotunnistetiedot sekä tiedot käytetystä kanavasta, sovelluksesta, laitteesta ja selaimesta, kuten <ul style="list-style-type: none"> o Laitteen malli o Käytetyn sovelluksen tiedot o Käytetyn selaimen ja käyttöjärjestelmän tiedot o Verkkotunnistetiedot, kuten evästeet ja ip-osoitteet, laskennallinen tunniste o Istuntotunnisteet: aika ja kesto – Sijaintitiedot (GPS, WLAN tai matkapuhelinverkon tukiasemien avulla muodostetut paikkatiedot) asiakkaan suostumukseen perustuen – Tietojärjestelmissä tiedon käsittelyyn liittyvät tiedot
6. Evästeiden käyttö	<p>Ilmarisen verkkopalvelussa käytettävillä evästeillä ja muilla internettunneilla mahdollistetaan verkkopalveluiden toteutus sekä parannetaan palvelun turvallisuutta ja käyttäjäystävällisyyttä.</p> <p>Verkkopalvelussa kerättävän tiedon perusteella Ilmarinen voi analysoida ja kehittää palveluitaan tietäen mitkä tietosisällöt kiinnostavat käyttäjiä ja miten verkkopalvelua käytetään. Tietoja voidaan hyödyntää myös Ilmarisen ja sen markkinointiyhteistyökumppanien viestinnän ja markkinoinnin kohdentamisessa sekä markkinointitoimenpiteiden optimoinnissa.</p> <p>Verkkopalvelun käyttäjä voi antaa suostumuksensa tai kieltää evästeiden käytön selaimensa asetuksista. Ellei evästetoiminto ole käytössä, on mahdollista, ettei kaikkia Ilmarisen verkkosivuston palveluita voi käyttää.</p>
7. Säännönmukaiset tietolähteet	<p>Ilmarinen vastaanottaa asiakasrekisteriin henkilötietoja rekisteröidyltä itseltään asiointin yhteydessä. Ilmarinen saa vakuutettuja ja eläkkeensaajia koskevia tietoja myös muilta eläkelaitoksilta ja rekisteröidyn työnantajilta. Henkilötietoja kerätään myös palvelutapahtumien ja palveluiden käytön yhteydessä.</p> <p>Ilmarinen vastaanottaa henkilötietoja säännönmukaisesti myös seuraavista tietolähteistä:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Eläketurvakeskus o Kansaneläkelaitos o Ansiotietojen välityspalvelut o Lääkärit, sairaalat ja terveyskeskukset o Työvoimaviranomaiset o Verottaja o Sosiaaliviranomaiset o Työttömyyskassat ja työvoimatoimistot o Ulosottoviranomaiset o Vakuutusyhtiöt o Pankit o OP Ryhmä o Tilitoimistot o Suomen Asiakastieto Oy o Väestörekisterikeskus o Työeläkeasioiden muutoksenhakulautakunta o Vakuutusosikeus
8. Luovutukset ja siirrot	<p>Ilmarinen luovuttaa henkilötietoja vain lainsäädäntöön perustuvien tiedonsaantioikeuksien sekä luovutusosikeuksien ja -velvoitteiden mukaisesti. Henkilötietoja voidaan erityisissä tapauksissa luovuttaa myös rekisteröidyn</p>

	<p>suostumuksella. Luovutusten osapuolia ja perusteita on kuvattu Eläketurvakeskuksen ohjeistuksissa.</p> <p>Ilmarisen lukuun toimivien henkilötietojen käsittely perustuu aina toimeksiantosopimukseen ja ohjeistuksiin, joissa määritellään osapuolten oikeudet ja velvollisuudet henkilötietojen käsittelemiseksi ja suojaamiseksi. Ilmarinen käsittelee henkilötietoa ensisijaisesti Suomessa, EU/ETA alueella tai muissa EU komission hyväksymissä ns. riittävän tietosuojan tason maissa. Muilta tietosuojan riittävä taso varmistetaan EU komission hyväksymin mallisopimuslausekkein tai Yhdysvaltojen osalta ns. Privacy Shield -menettelyllä.</p> <p>Ilmarisen asiakasrekisteristä siirretään henkilötietoja Ilmarisen markkinointirekisteriin markkinointitarkoituksissa. Markkinointirekisterin tietosisällöstä ja henkilötietojen käsittelystä tarkemmin Ilmarisen markkinointirekisterin tietosuojaselosteessa.</p>
9. Automaattinen päätöksenteko	<p>Ilmarinen nopeuttaa ja parantaa asiakkaidensa palvelua hyödyntämällä automaattista päätöksentekoa vakuutus- ja eläkeasioiden käsittelyn yhteydessä.</p> <p>Asiakkaalla on Ilmarisen häntä koskevista päätöksistä valitusoikeus. Muutoksenhausta kerrotaan annetun päätöksen yhteydessä.</p>
10. Tarkastusoikeus	<p>Rekisteröidyllä on henkilötietolain 26-28 § mukaisesti oikeus tarkastaa, mitä tietoja hänestä on Ilmarisen asiakasrekisteriin tallennettu. Tarkastuspyyntö tulee osoittaa kirjallisesti ja allekirjoitettuna osoitteella:</p> <p style="text-align: center;">Tarkastuspyynnöt Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen Porkkalankatu 1, 00018 ILMARINEN</p> <p>Rekisteröidyn tulee esittää tarkastuspyynnössä tietojensa etsimiseksi nimensä ja henkilötunnuksensa. Tarkastuspyynnön vastaus toimitetaan asiakkaan väestötietojärjestelmästä varmennettuun osoitteeseen.</p>
11. Korjausoikeus	<p>Rekisteröidyllä on oikeus vaatia virheellisen henkilötietonsa oikaisua, poistoa tai puutteellisen tiedon täydentämistä henkilötietolain 29 § mukaisesti. Pyyntö tiedon korjaamisesta on tehtävä kirjallisesti ja allekirjoitettuna osoitteeseen:</p> <p style="text-align: center;">Henkilötietojen korjauspyynnöt Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen Porkkalankatu 1, 00018 ILMARINEN</p> <p>Pyynnössä on kerrottava nimi ja henkilötunnus, yksilöitävä ja perusteltava korjausvaatimus sekä kerrottava, millä tavoin tieto pitäisi oikaista.</p>
12. Rekisterin suojausten periaatteet	<p>Ilmarisessa tietoturva ja henkilötietojen suojaus ovat kiinteä osa tietojärjestelmien toiminnallisuutta ja tietoarkkitehtuuria. Vaatimukset tietojärjestelmien turvallisuudelle sekä tietojen käsittelyn eheydelle, luottamuksellisuudelle, saatavuudelle ja jatkuvuudelle määritellään aina etukäteen järjestelmien suunnitteluvaiheessa. Ilmarinen käsittelee kaikkia henkilötietoja tietoturvallisesti ja lainsäädännön edellyttämällä tavalla sekä kehittää ja tarkastaa tietoturvallisuutta järjestelmällisesti.</p>