

# SUUR-SEUDUN OSUUSKAUPPA SSO:N ASIAKASPALAUTE- JA REKLAMAATIOREKISTERI

TIETOSUOJASELOSTE (21.05.2026 alkaen)

## 1. Rekisterinpitäjä

Suur-Seudun Osuuskauppa SSO

## 2. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus on palautteisiin ja reklamaatioihin vastaaminen sekä niissä käsiteltävien asioiden hoitaminen. Palautteiden ja reklamaatioiden sisältöä voidaan käyttää palveluiden suunnitteluun ja liiketoiminnan kehittämiseen. Rekisteri sisältää muut kuin S-ryhmän yhteisen palautekanavan kautta tulleet palautteet ja reklamaatiot. Palaute tai reklamaatio on voitu antaa palautelomakkeella, sähköpostilla, puhelimitse, chatin välityksellä tai toimipaikka on voinut välittää asiakkaan yhteydenoton Asiakasomistaja- ja S-Pankkipalveluun.

## 3. Käsiteltävät henkilötiedot

Palautteen käsittelyn yhteydessä käsitellään niitä henkilötietoja, jotka palautteen antaja itse toimittaa palautteen yhteydessä, ja jotka ovat välttämättömiä palautteen käsittelemiseksi, siihen vastaamiseksi ja asian hoitamiseksi.

Käsiteltävät tiedot voivat sisältää esimerkiksi palautteen antajan:

- nimen
- yhteystiedot (esim. sähköpostiosoite tai puhelinnumero)
- palautteen sisällössä mahdollisesti annetut muut henkilötiedot

## 4. Henkilötietojen käsittelyn peruste

Henkilötietojen käsittely perustuu tietyiltä rekisteröidyn antamaan suostumukseen. Rekisteröity voi peruuttaa suostumuksensa olemalla yhteydessä rekisterinpitäjään.

## 5. Mistä saamme henkilötiedot?

Tiedot saadaan rekisteröidyltä itseltään.

## 6. Henkilötietojen vastaanottajat

Henkilötietoja käsitellään tässä selosteessa määriteltyihin tarkoituksiin sähköisissä järjestelmissä ja palveluissa. Käytämme ulkoisia palvelukumppaneita järjestelmä- ja tukipalveluiden tuottamisessa. Henkilötietoja voidaan siirtää käytössä oleville palvelukumppaneille siltä osin, kun nämä osallistuvat toimenpiteiden toteuttamiseen saadun toimeksiannon puitteissa.

Luovutamme tietoja viranomaisille voimassa olevan lainsäädännön sallimissa ja velvoittamissa rajoissa esimerkiksi viranomaisten tietopyyntöihin vastattaessa.

Huolehdimme kumppaneidemme henkilötietojen suojan riittävästä tasosta lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

## **7. Henkilötiedon siirrot kolmanteen maahan tai kansainväliselle järjestölle ja käytetyt suojatoimet**

Emme siirrä henkilötietoja kolmansiin maihin Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle tai kansainvälisille järjestöille.

## **8. Henkilötietojen säilytysaika tai säilytysajan määrittämisen kriteerit**

Säilytämme henkilötietoja niin kauan kuin se on tarpeen palautteen tai reklamaation käsittelemiseksi, jonka jälkeen poistamme henkilötiedot.

## **9. Rekisteröidyn oikeudet**

Rekisteröidyllä on seuraavat oikeudet:

- Oikeus saada tutustua henkilötietoihin (tietopyynnön kautta)
- Oikeus tietojen oikaisemiseen
- Oikeus tietojen poistamiseen
- Oikeus käsittelyn rajoittamiseen
- Vastustamisoikeus
- Oikeus peruuttaa suostumus;
- Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen

Jos henkilö haluaa käyttää näitä oikeuksiaan tai saada lisätietoa henkilötietojensa käsittelystä, hän voi olla yhteydessä tässä selosteessa mainittuun rekisterinpitäjään.

Henkilöllä on myös oikeus tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, jos hän katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä.

## **10. Yleinen kuvaus teknisistä ja organisatorisista turvatoimista**

Suojaamme henkilötietoja huolellisesti koko niiden elinkaaren ajan käyttämällä asianmukaisia turvatoimia.

S-ryhmässä suojaamme henkilötietoja muun muassa ennakoivalla riskienhallinnalla ja turvallisuussuunnittelulla, tietoliikenteen suojakeinoin, tietojärjestelmien jatkuvalla ylläpidolla, varmuuskopioimalla sekä käyttämällä turvallisia laitteita, kulunvalvontaa ja turvallisuusjärjestelmiä. Käyttöoikeuksien myöntäminen ja seuranta on hallittua. Koulutamme henkilötietojen käsittelyyn osallistuvaa henkilökuntaamme säännöllisesti. Valitsemme käyttämämme alihankkijat huolellisesti. Päivitämme jatkuvasti sisäisiä käytäntöjämme ja ohjeitamme.

Jos kaikista suojatoimistamme huolimatta havaitsemme henkilötietojen tietoturvaloukkauksen, ryhdymme viipymättä selvittämään sitä ja pyrimme estämään aiheutuvat vahingot. Informoimme tietoturvaloukkauksesta tarvittavia viranomaisia ja rekisteröityjä lainsäädännön vaatimusten mukaisesti.

**Rekisterinpitäjän yhteystiedot**

Postiosoite: Prismantie 2, 24800 Halikko  
Käyntiosoite: Prismantie 2, 24800 Halikko  
Y-tunnus: 1834868-9

**Tietosuojavastaavan yhteystiedot**

[tietosuojavastaava@sok.fi](mailto:tietosuojavastaava@sok.fi)