

**TIETOSUOJASELOSTE**

**Päivämäärä:** 19.1.2021

**EU:n yleinen tietosuoja-asetus, artikkelat 13 ja 14**

<p><b>1. Rekisterinpitäjä</b></p>	<p>Finavia Oyj Y-tunnus: 2302570-2 Käyntiosoite: Lentäjätie 3, 01530 Vantaa Postiosoite: PL 50, 01531 Vantaa Puhelin (vaihte): 020 708 000</p>
<p><b>2. Yhteydenotot rekisteriin liittyvissä asioissa</b></p>	<p>Finavia Oyj, Asiakaspalvelu Käyntiosoite: Lentäjätie 3, 01530 Vantaa Postiosoite: PL 50, 01531 Vantaa Sähköposti: <a href="mailto:asiakaspalvelu@finavia.fi">asiakaspalvelu@finavia.fi</a></p>
<p><b>3. Tietosuojavastaava</b></p>	<p>Finavia Oyj:n tietosuojavastaavan yhteystiedot: Sähköposti: tietosuojavastaava(at)finavia.fi Puhelin: 020 708 2828</p>
<p><b>4. Rekisterin nimi</b></p>	<p>Asiakaspalvelurekisteri (Freshworks)</p>
<p><b>5. Henkilötietojen käsittelytarkoitus ja käsittelyn oikeusperuste</b></p>	<p><u>Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus:</u></p> <p>Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on Finavia Oyj:lle toimitetun asiakasyhteydenoton rekisteröiminen, käsittely ja vastaaminen. Käsittelyn avulla Finavia Oyj voi täyttää viranomaisvelvoitteen, tilastoida toimintaansa, seurata asiakaspalveluaan, parantaa ja kehittää toimintaansa ja palveluitaan, sekä korjata tai hyvittää asiakkaalle Finavian toiminnasta aiheutuneet virheet.</p> <p><u>Käsittelyn oikeusperusteet:</u></p> <p>Ympäristöasioita ja digitaalisten palveluiden saavutettavuutta koskeviin asiakkaan yhteydenottoihin liittyvä henkilötietojen käsittely on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen velvollisuuden noudattamiseksi.</p> <p>Muu kuin edellä mainittu henkilötietojen käsittely perustuu rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettuun etuun, joka on asiakaspalvelun seuraaminen ja parantaminen Finavian lentoasemilla.</p> <p>Mikäli asiakasyhteydenottoon liittyy tarve, esimerkiksi korvaushakemukseen liittyen, käsitellä erityisiin henkilötietoryhmiin lukeutuvia henkilötietoja, perustuu niiden käsittely rekisteröidyn antamaan nimenomaiseen suostumukseen henkilötietojensa käsittelyyn yhtä tai useampaa tarkoitusta varten (esimerkiksi lääkärintodistus vahinkotapauksiin liittyen).</p>
<p><b>6. Henkilötietojen vastaanottajat</b></p>	<p>Tietoja siirretään järjestelmätoimittajan (Freshworks) ylläpitämälle (SaaS) palvelimelle, joka sijaitsee EU:n alueella. Ohjelmistokokonaisuus käyttää hyväksi myös järjestelmätoimittajan alikäsittelijöiden tuottamia palveluita, joiden palvelimet sijaitsevat EU:n alueella.</p> <p>Finavia luovuttaa asiakasyhteydenoton tiedot asianomaiselle lentoyhtiölle silloin, kun asia koskee lentoyhtiön toimintaa ja asian selvitys on lentoyhtiön vastuulla.</p>

	<p>Mikäli Finavia henkilö- ja esinevahinkoja koskevissa yhteydenottoissa käyttää vastuuvakuutustaan korvausvastuun ja korvausmäärän selvittämiseen, luovutetaan korvauskäsittelyssä tarvittavat tiedot Finavian käyttämälle vakuutusyhtiölle (tällä hetkellä AIG).</p> <p>Ympäristöasioita koskevien yhteydenottojen kautta saatuja asiakkaiden henkilötietoja voidaan luovuttaa toiselle toimijalle sellaisen palautteen yhteydessä, joka koskee toisen toimijan vastuualuetta ja johon on toivottu vastausta. Tällaisia toimijoita ovat esimerkiksi ympäristöviranomaiset ja lennonvarmistusyhtiö Fintraffic Lennonvarmistus Oy:lle (aiemmalta nimeltään Air Navigation Services Finland Oy).</p> <p>Finavia ei luovuta keräämiään tietoja kaupallisiin tarkoituksiin.</p>
<p><b>7. Rekisterin tietosisältö</b></p>	<p>Finavia kerää ja käsittelee seuraavia henkilön tunnistamiseen liittyviä tietoja siinä laajuudessa kuin niitä saadaan (tietotyypit vaihtelevat yhteydenottolajeittain):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nimi</li> <li>• puhelinnumero</li> <li>• sähköpostiosoite</li> <li>• lentoasema, jota yhteydenotto koskee</li> <li>• yhteydenoton tietosisältö</li> <li>• päivämäärä</li> <li>• kellonaika</li> <li>• katuosoite, postinumero, kunta</li> <li>• tapahtumapaikka</li> <li>• lennonnumero</li> <li>• ajoneuvon rekisteritunnus asian käsittelyä varten ajoneuvovahingoissa</li> <li>• muita mahdollisesti tapauksen käsittelyssä tarvittavia dokumentteja (esimerkiksi erilaisia asiakirjajäljennöksiä, valokuvat vahingon kohteesta).</li> <li>• Finavian kanssa käydystä chat-yhteydenotosta kerätään lisäksi: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ käytetyn laitteen ja selaimen tyyppi,</li> <li>➤ IP-osoite ja sen perusteella päätelty sijainti,</li> <li>➤ käytetty kieli ja aikavyöhyke selainasetusten perusteella,</li> <li>➤ mahdolliset lähetetyt liitetiedostot sekä</li> <li>➤ asiakkaan käyttöprofiili Finavian sivustolla.</li> </ul> </li> </ul> <p>Lisäksi henkilövahinkoa koskevissa reklamaatio- ja vahinkoilmoitustapauksissa Finavia pyytää, kerää ja tallentaa henkilön suostumuksen terveystietojensa käsittelyyn sekä käsittelee tietoja tapauksen edellyttämän mukaisesti (arviointi, vakuutusyhtiön käsiteltäväksi luovutus jne.).</p>
<p><b>8. Tietolähteet</b></p>	<p>Rekisteriin tallennettavat tiedot saadaan rekisteröidyltä itseltään sähköisellä yhteydenottolomakkeella, Finavian kanssa käydyistä chat-keskusteluista, sähköpostitse tai puhelimitse.</p>
<p><b>9. Tietojen luovutukset ja tietojen siirto Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolisiin maihin</b></p>	<p>Tietoja ei siirretä eikä luovuteta Finavia Oyj:n toimesta EU:n tai Euroopan talousalueen maiden ulkopuolelle.</p> <p>Mikäli käytettävän järjestelmän ylläpitoon liittyy ilmenee tarve siirtää henkilötietoja sellaiseen EU:n ja ETA:n ulkopuolisiin maahan,</p>

	<p>jonka lainsäädännön EU:n komissio ei ole katsonut täyttävän riittävästi tietosuojan tasoa, siirto tullaan varmistamaan käyttäen asianmukaisia suojoitustoimia EU:n Yleisen tietosuojasetuksen sääösten mukaisesti.</p>
<b>10. Tietojen säilytysaika</b>	<p>Tietoja säilytetään 2 vuotta yhteydenottoon liittyvän selvittelyn valmistumisesta ja asiakaskommunikaation päättymisestä, Finavian oman linjauksen mukaisesti. Poikkeuksena ympäristöpalautteet, jotka säilytetään pysyvästi ympäristöviranmaisten vaatimien selvitysten laatimista varten.</p> <p>Finavian kanssa käydyn chat-keskustelun sisältöä ei lähtökohtaisesti säilytetä; sen sisältö ja chatin käyttöön liittyvät tekniset tiedot tuhoetaan kuukauden kuluttua.</p> <p>Tapauksissa, joihin sovelletaan kirjanpitolain määräyksiä (esim. vahingonkorvaustapaukset), säilytysaika kuitenkin määräytyy asianomaisen lainsäädännön mukaisesti (tyypillisesti säilytysvelvollisuus on 6 + 1 vuotta).</p>
<b>11. Tietojen suojaamisen periaatteet</b>	<p>Tämän rekisterin sisältämiä henkilötietoja suojataan teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä perusteetonta ja/tai laitonta pääsyä, muuttamista ja tuhoamista tai muuta käsittelyä vastaan mukaan lukien tämän rekisterin tietojen luvaton luovuttaminen ja siirto.</p> <p>Tiedot säilytetään sähköisissä järjestelmissä, jotka ovat palomuurien, salasanoin ja muilla asianmukaisilla teknisillä ratkaisuilla suojattuja. Rekisterin käyttöoikeus on vain määrättyillä Finavia Oyj:n palveluksessa olevilla henkilöillä ja muilla määritellyillä henkilöillä, jotka tarvitsevat tietoja tehtävissään. Kaikkia, joilla on pääsy rekisterin tietoihin, sitoo vaitiolovelvollisuus.</p> <p>Finavia Oyj noudattaa tarkkoja tietoturva-vaatimuksia IT-järjestelmiensä pääsyhallinnassa ja pääsyn valvonnassa. Työntekijöitä, jotka osana työtehtäviään käsittelevät tämän rekisterin sisältämiä tietoja koulutetaan ja ohjeistetaan tietosuojaa ja tietoturvaa koskevista asioista säännöllisesti.</p>
<b>12. Tarkastusoikeus ja sen toteuttaminen</b>	<p>Rekisteröidyllä on oikeus tiedon etsimiseksi tarpeelliset seikat ilmoitettuaan saada tietää, mitä häntä koskevia tietoja tähän rekisteriin on tallennettu tai ettei rekisterissä ole häntä koskevia tietoja. Rekisterinpitäjä ilmoittaa samalla rekisteröidylle rekisterin säännönmukaiset tietolähteet sekä mihin rekisterin tietoja käytetään ja säännönmukaisesti luovutetaan.</p> <p>Rekisteröidyn, joka haluaa tarkastaa itseään koskevat tiedot edellä kuvatulla tavalla, on esitettävä tätä tarkoittava pyyntö tämän tietosuojaselosteen kohdassa 2 ilmoitettuun osoitteeseen omakätisesti allekirjoitetussa tai sitä vastaavalla tavalla varmennetussa asiakirjassa tai Finavian verkkosivulla (<a href="http://www.finavia.fi/fi/tietosuoja">www.finavia.fi/fi/tietosuoja</a>) olevaa tietopyyntölomaketta käyttäen.</p>
<b>13. Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen</b>	<p>Kun rekisteröity on toimittanut rekisterinpitäjälle häntä koskevat henkilötiedot jäsenellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, hänellä on oikeus saada siirrettyä häntä koskevat henkilötiedot toiselle rekisterinpitäjälle silloin, kun;</p> <p>a) käsittely perustuu rekisteröidyn suostumukseen tai rekisterinpitäjän ja rekisteröidyn väliseen sopimukseen, ja;</p>

	<p>b) käsittely suoritetaan automaattisesti, ja; c) jos siirto on teknisesti mahdollista.</p>
<b>14. Oikeus suostumuksen peruuttamiseen</b>	<p>Mikäli henkilötietojen käsittely perustuu rekisteröidyn antamaan suostumukseen, rekisteröidyllä on milloin tahansa oikeus peruuttaa antamansa suostumus. Suostumuksen peruutusta koskeva pyyntö on esitettävä omakätisesti allekirjoitetussa tai sitä vastaavalla tavalla varmennetussa asiakirjassa, joka tulee toimittaa sähköpostitse tämän tietosuojaselosteen kohdassa 2 mainitun yhteystieteen sähköpostiosoitteeseen. Ennen suostumuksen peruuttamista tapahtunut henkilötietojen käsittely ei kuitenkaan muutu oikeudettomaksi, vaikka suostumus peruutetaan.</p>
<b>15. Tiedon korjaaminen, poistaminen ja käsittelyn rajoittaminen</b>	<p>Rekisterinpitäjän on ilman aiheutonta viivytystä oma-aloitteisesti tai rekisteröidyn vaatimuksesta oikaistava, poistettava tai täydennettävä rekisterissä oleva, käsittelyn tarkoituksen kannalta virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut henkilötieto. Rekisterinpitäjän on myös estettävä tällaisen tiedon leviäminen, jos tieto voi vaarantaa rekisteröidyn yksityisyyden suojaa tai hänen oikeuksiaan.</p> <p>Rekisterinpitäjän on rekisteröidyn vaatimuksesta rajoitettava käsittelyä, mikäli rekisteröity on kiistänyt henkilötietojensa paikkansapitävyyden tai rekisteröity on esittänyt väitteen käsittelyn lainvastaisuudesta ja vastustanut henkilötietojensa poistamista ja vaatinut sen sijaan niiden käytön rajoittamista. Rekisterinpitäjän on rajoitettava käsittelyä myös silloin, kun rekisterinpitäjä ei enää tarvitse kyseisiä henkilötietoja käsittelyn tarkoituksiin, mutta rekisteröity ilmoittaa tarvitsevänsä niitä oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi. Lisäksi rekisterinpitäjän on rajoitettava käsittelyä silloin, kun rekisteröity on vastustanut henkilötietojen käsittelyä tietosuoja-asetuksen nojalla odottaessaan sen todentamista, syrjäyttävätkö rekisterinpitäjän oikeudet käsittelyperusteet rekisteröidyn esittämät perusteet. Jos rekisterinpitäjä on rajoittanut käsittelyä edellä mainituilla perusteilla, rekisterinpitäjän on tehtävä rekisteröidylle ilmoitus, ennen kuin käsittelyä koskeva rajoitus poistetaan.</p> <p>Korjauspyynnöt tulee toimittaa tämän tietosuojaselosteen kohdassa 2 mainittuun osoitteeseen tai Finavian verkkosivuilla olevaa tietopyyntölomaketta käyttäen (<a href="http://www.finavia.fi/fi/tietosuoja">www.finavia.fi/fi/tietosuoja</a>).</p>
<b>16. Valitusoikeus</b>	<p>Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, mikäli Finavia Oyj ei ole noudattanut toiminnassaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä.</p>
<b>17. Yhteydenotot</b>	<p>Rekisteröidyn tulee lähettää oikeuksiaan koskevat pyynnöt kirjallisena tai sähköpostitse tämän tietosuojaselosteen kohdassa 2 mainittuun osoitteeseen tai käyttäen Finavian verkkosivuilla olevaa tietopyyntölomaketta (<a href="http://www.finavia.fi/fi/tietosuoja">www.finavia.fi/fi/tietosuoja</a>).</p> <p>Finavia Oyj voi pyytää rekisteröityä tarkentamaan pyyntöään ja varmentamaan henkilöllisyyden ennen pyynnön käsittelemistä. Finavia Oyj voi kieltäytyä pyynnön toteuttamisesta sovellettavassa laissa säädetyllä perusteella.</p>

	Finavia Oyj vastaa pyyntöihin yhden (1) kuukauden sisällä pyynnön esittämisestä, ellei ole erityisiä syitä muuttaa vastaamisaikaa.
<b>18. Automaattinen päätöksenteko ja profilointi</b>	Rekisterin tietoja ei käytetä automaattiseen päätöksentekoon eikä rekisteröityjen profiloimiseen.
<b>19. Tietosuojaselosteen muuttaminen</b>	Finavia Oyj kehittää liiketoimintaansa jatkuvasti ja pidättää siksi oikeuden muuttaa tätä tietosuojaselostetta ilmoittamalla siitä verkkosivustollaan. Muutokset voivat perustua myös lainsäädännön muuttumiseen. Finavia Oyj suosittelee rekisteröityjä tutustumaan tietosuojaselosteen sisältöön säännöllisesti.