



# VAV-konserni: Asiakasrekisterin tietosuojaseloste

## 1. REKISTERINPITÄJÄ

VAV Yhtymä Oy (y-tunnus 0640915-7) ja sen tytäryhtiöt, jäljempänä VAV  
Veturikuja 7  
01300 Vantaa  
puh. 010 235 1450

Tietosuojavastaava ja ensisijainen yhteyshenkilö:  
Laura Vuorenpää  
Veturikuja 7  
01300 Vantaa  
laura.vuorenpaa@vav.fi

## 2. REKISTERIN NIMI

VAV:n asiakkuuteen ja muuhun asialliseen yhteyteen perustuva rekisteri.

## 3. HENKILÖTIETOJEN KÄYTTÖTARKOITUS JA KÄSITTELYN OIKEUSPERUSTE

Henkilötietoja käsitellään asiakkuuden ja muuhun asialliseen yhteyteen perustuvan suhteen hallinnointiin, hoitamiseen, analysointiin ja kehittämiseen, kuten muun muassa:

- asiakkaan tietojen ylläpito
- vuokraeskontran ylläpito
- asiakaskyselyt, kuten esimerkiksi asiakastytyväisyyskyselyt
- asuntojen kunnossapito ja tämän osalta tarvittavien tietojen jakaminen rekisterinpitäjän kanssa sopimussuhteessa oleville huoltoyhtiöille
- vuokrasaatavien ja muiden vuokrasuhteeseen perustuvien saatavien perintä
- vuokrasopimusten päättäminen
- asiakasviestintä
- asiakasmarkkinointi sekä liiketoiminnan suunnittelu ja kehittäminen.

Sopimussuhteen syntymisen edellytyksenä on, että asiakas antaa VAV:lle tarvittavat henkilötiedot, joita VAV käsittelee luottamuksellisina.

### Asiakkuus- ja vuokrasuhteen hoito

Asiakkuus- ja vuokrasuhteen hoitoon, asumisneuvontaan sekä asukasdemokratiatoimintaan liittyvien henkilötietojen käsittely perustuu sopimussuhteeseen tai VAV:n tai asiakkaan oikeutettuun etuun. Asiakkaan oikeutettu etu toteutuu esimerkiksi sisäänmuuton yhteydessä hänen tehdessään itse asunnon tarkastuksen, jonka VAV säilyttää poismuuttoon asti. VAV:n oikeutettu etu puolestaan liittyy liiketoiminnallisiin intresseihimme, kuten esimerkiksi palveluiden laadunvalvontaan, palveluiden kehittämiseen ja asiakastytyväisyyden mittaamiseen. Oikeutettu etu liittyy lisäksi riskien kartoitukseen ja hallintaan, VAV:n oikeuksien ja omaisuuden suojaamiseen sekä tietoturvallisuuden toteuttamiseen.

Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena ovat asuntojen, autopaikkojen ja liiketilojen vuokraaminen, asumisneuvonta, asukasdemokratiatoiminta ja siihen liittyvän liiketoiminnan hallinnointi ja kehittäminen, asiakassuhteen hoitaminen ja kehittäminen sekä vuokranantajan oikeuksista ja velvollisuuksista huolehtiminen.

Vuokraeskontran hoitamisessa tarvitsemme asiakkaan henkilötietoja vuokrien, käyttökorvausten ja vahingonkorvauslaskujen laskutuksessa ja perinnässä sekä niihin liittyvässä palvelussa.



Käsitlemme henkilötietoja myös vuokra-asuntojen, -liiketilöiden ja -kiinteistöjen kunnossapidon yhteydessä, vikailmoitusten hoitamisessa ja vuokrasopimusten hallinnassa. Henkilötietoja tarvitaan huoneistoihin liittyvissä vikailmoitus-, korjaus-, tarkastustilanteissa sekä vuokrasopimusten hallinnassa ja palvelujen toimittamisessa. Asukkaan henkilötietoja voidaan käyttää porraskäytävän nimi- taulussa, asunnon ovissa sekä näitä vastaavissa tarkoituksissa. Lisäksi kiinteistötekni- sissä mit- tauksissa saattaa esiintyä henkilötietoja. Asunnosta otetaan tarvittaessa valokuvia mahdollisten vahingonkorvauslaskujen perusteeksi.

Vuokra-asuntohakemuksen tai vuokraliiketilahakemuksen tekemisen yhteydessä VAV:lle annetut tiedot rinnastetaan sopimussuhteeseen liittyviin tietoihin.

### **Asuntovuokraus (asukasvalinta)**

Asunnonhakijoiden henkilötietoja käsitellään asukasvalintaa varten. Henkilötietojen keräämisen ja käsittelyn perusteina asukasvalinnan osalta ovat lakisääteinen velvoite ja vuokrasopimusten teke- mistä edeltävien toimenpiteiden toteuttaminen. Huoneistojen vuokrauksessa ja asiakassuhteiden hoidossa tarvitaan asiakkaan henkilötietoja asiakaspalvelun hoitamisessa sekä asuntojen tarjoami- seen ja niitä vastaavien palvelujen perustietojen ylläpidossa. Rekisterin tietoja käytetään asiakas- tutkimuksiin ja VAV:n liiketoiminnan tukena.

### **Tiedottaminen ja muu viestintä**

VAV voi tiedottaa uudiskohteista ja muista kiinteistöihin, asuntoihin sekä vuokrasuhteeseen liitty- vistä muutoksista ja uudistuksista postitse, sähköpostitse, tekstiviestitse ja sähköisissä kanavissa. Henkilötietojen käsittely perustuu tältä osin henkilön antamaan suostumukseen ja rekisterinpitäjän oikeutettuun etuun tarjota asiakkaalle tietoa muun muassa vuokrasuhteesta, uudiskohteista, huol- totoimenpiteistä kiinteistöillä sekä muista muutoksista kiinteistöillä ja asunnoissa. Lisäksi VAV voi järjestää erilaisia arvontoja ja kilpailuja, joihin osallistuminen on vapaaehtoista ja perustuu osallis- tujan suostumukseen.

### **Kameravalvonta**

Kameravalvontatietoja kerätään turvallisuuden ja oikeusturvan varmistamiseksi VAV:n toimitiloissa ja kiinteistöissä sekä niiden pihapiirissä kuten sisäänkäyntien läheisyydessä, jätehuoltopisteissä ja autohalleissa. Käytämme tietoja rikos- ja vahinkotapahtumien selvittelyyn sekä tarvittaessa turvalli- suuden valvontaan. Ilmoitamme kameravalvonnasta näkyvällä kyltillä niissä tiloissa ja alueille, joi- hin kamerat on sijoitettu.

### **Asiakaspalvelutallenteet**

Asiakaspalvelupuhelut tallennetaan ja tallenteita käytetään asiakaspalvelun laadun parantamiseen, puheluisällön todentamiseen esimerkiksi reklamaatioilanteiden selvittämisessä, asiakaspalvelun henkilökunnan kouluttamiseen sekä asiakaspalvelun kehittämiseen. Tältä osin henkilötietojen kä- sittely perustuu rekisterinpitäjän oikeutettuun etuun selvittää epäselviä asiakastilanteita ja rekla- maatioita sekä kehittää asiakaspalvelua kouluttamalla henkilökuntaa asiakaspalvelutilanteiden kautta.

### **Vahva sähköinen tunnistautuminen**

Käytettäessä vahvan sähköisen tunnistamisen palveluita kuten sähköistä allekirjoitusta, käyttäjän on annettava tunnistuspalvelun tarjoajalle tämän tarvitsemat henkilötiedot itsestään ja toimittava palveluntarjoajan antamien ohjeiden mukaisesti. Palveluntarjoaja toimii rekisterinpitäjänä sille anta- miesi henkilötietojen osalta.



## 4. REKISTERIEN TIETOSISÄLTÖ

### Asiakkuuden hallinta

Asiakkuuden hallintajärjestelmään, reskontrajärjestelmään, markkinointijärjestelmään, kiinteistö-, asiakas- ja reskontrarekistereihin voidaan tallentaa vuokra-asunnon hakijoista, vuokralaisista, kanssavuokralaisista, muista asumaan tulevista henkilöistä sekä liiketilan ja autopaikan vuokraajista muun muassa alla lueteltuja tietoja:

- perustiedot, kuten henkilön nimi ja henkilötunnus tai syntymäaika
- yhteystiedot, kuten osoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite, IP-osoite
- tiedot tuloista, varallisuudesta ja veloista
- nykyistä asuntoa koskevat tiedot, kuten asukkaiden lukumäärä ja asumismuoto, asumispinta-ala ja hallintamuoto
- asuntotarpeeseen vaikuttavat seikat, kuten perheeseen, työhön tai nykyiseen asuntoon liittyvät asiat
- henkilötunnuksen puuttuessa matkustusasiakirjan tunnistetiedot, oleskeluluvan tiedot
- holhous- tai edunvalvontatiedot
- vuokrasopimustiedot, vuokran ja muiden vuokrasuhteeseen liittyvien maksujen tiedot, vakuustiedot sekä asiakkaan lähettämät muut tiedot
- avainten luovutukset, autopaikka, sauna- ja pesutupavuorotiedot
- avain- ja kulkutietoja voidaan tallentaa ja käsitellä, mikäli asunnossa on sähköinen lukitusjärjestelmä
- asiakkaan ja VAV:n henkilöstön välisiä puhelinkeskusteluja ja sähköpostiviestejä voidaan tallentaa
- muuttotarkastustietoja sekä asukkaan itse ilmoittamia että VAV:n henkilökunnan tekemiä asuntotarkastustietoja
- VAV:n henkilöstön tekemiä palvelutoimenpiteisiin liittyviä tietoja, kuten esimerkiksi vikailmoituksia ja niihin liittyviä toimenpiteitä tallennetaan
- reskontrajärjestelmään tallennetaan tiedot laskutus-, maksu- ja perintätapahtumista
- luotto- ja maksukäyttäytymis- sekä velkajärjestelytiedot
- reklamaatiot, palautteet sekä muu asiakkuuteen ja asialliseen yhteyteen liittyvä tieto
- asumisen aikaiset valitukset ja annetut varoitukset
- mahdollisten muiden asuntoon asumaan tulevien henkilöiden nimet ja henkilötunnukset
- erityisiä tai arkaluontoisia henkilötietoja käsitellään vain, kun asiakas on ne itse omaaloitteisesti ilmoittanut ne asunnon hakemista tai muuta tarkoitusta varten.

### Kameravalvonta

Kameravalvontatiedot sisältävät tiedot kameroiden valvonta-alueella liikkuvista henkilöistä. Videokuvan lisäksi rekisteriin tallentuu tapahtumien päivämäärä ja kellonaika. Rekisteri muodostuu VAV:n tarpeellisiin paikkoihin sijoittamien kameroiden välittämästä digitaalisesta tallenteesta kameran ollessa toiminnassa.

### Tietojärjestelmät

Tietojärjestelmien käytön hallintaa varten voidaan kerätä asiakkaasta IP-osoite, tietojärjestelmien käyttöoikeudet ja niiden rajaukset, käyttöoikeuden haltijan nimi ja sähköpostiosoite, VAV:n tarjoamien verkkopalveluiden käyttäjätunnukset ja salasanat, muut tunnistetiedot kuten pin-koodit sekä tietojärjestelmien käytön yhteydessä tallentuvat lokitiedot.

## 5. SÄÄNNÖNMUKAISET TIETOLÄHTEET

Tietoja kerätään rekisteröidyltä itseltään muun muassa vuokra-asuntohakemuslomakkeesta, sähköisistä palveluista, vuokrasopimuksesta sekä asiakaspalvelutilanteissa tai teksti- ja sähköpostiviestien yhteydessä.



Henkilötietoja voidaan kerätä ja päivittää ilmoitusten ja vuokrasuhteen aikaisten tapahtumien perusteella. Tietoja voidaan kerätä myös henkilörekistereistä, irtisanoutuville asiakkailta, rekisterinpitäjän yhteistyökumppaneilta sekä henkilötietoja koskevia palveluja tarjoavilta viranomaisilta ja yrityksiltä, kuten Väestörekisterikeskuksesta ja luottotietoja Suomen Asiakastieto Oy:n luottotietorekisteristä sekä asumistukitietoja Kelalta.

Lokitetiedot tallentuvat tietojärjestelmien käytön yhteydessä automaattisesti.

Kameravalvontarekisteri muodostuu VAV:n tarpeellisiin paikkoihin sijoittamien kameroiden välittämästä digitaalisesta tallenteesta. Kameravalvontatiedot tallentuvat automaattisesti henkilön saapessa valvonta-alueelle kameran ollessa toiminnassa.

## 6. TIETOJEN LUOVUTTAMINEN JA SIIRTÄMINEN

Tietoja ei pääsääntöisesti luovuteta VAV:n ulkopuolelle. Tietoja voidaan luovuttaa kulloinkin voimassaolevan lainsäädännön sallimissa ja velvoittamissa rajoissa esimerkiksi VAV:n puolesta perintää suorittaville sopimuskumppaneille sekä tahoille, joilla lainsäädännön mukaan on oikeus tietojen saantiin. Lisäksi tietoja voidaan luovuttaa asiakaskyselyiden toteuttajille, huolto-, vartiointi- ja lukkoliikkeille sekä sähkö- ja tietoverkkotoimittajille asumiseen liittyvien palveluiden toimittamiseksi.

Mikäli asunnon omistajaksi tulee VAV:n ulkopuolinen taho, voi VAV luovuttaa asunnon uudelle omistajalle vuokrasuhteen hoitamiseksi tarpeelliset tiedot.

Tietoja ei siirretä Euroopan unionin jäsenvaltioiden alueen tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

## 7. REKISTERIN SUOJAUS

Sähköisesti käsiteltävät rekisterin sisältämät tiedot ovat palomuurein, salasanoin ja tarvittavin muin tietoturvan toimialalla kulloinkin yleisesti hyväksyttävien teknisin keinoin suojattuja.

Manuaalisesti ylläpidettävät aineistot sijaitsevat tiloissa, joihin on asiattomilta pääsy estetty.

Ainoastaan VAV:n tai VAV:n valitseman sopimuskumppanin henkilöstön edustajat, jotka työnsä puolesta tarvitsevat tietoja, ovat oikeutettuja pääsemään henkilötietoja sisältäviin järjestelmiin ja käsittelemään järjestelmissä olevia tietoja. Henkilökohtaisten tunnusten käyttö vaaditaan. Henkilötietojen käyttöä rajoitetaan VAV:n antamalla tehtäväkohtaisilla käyttöoikeuksilla.

## 8. HENKILÖN OIKEUS TARKASTAA ITSEÄN KOSKEVAT HENKILÖTIEDOT

Rekisteröidyllä on oikeus tarkistaa itseään koskevat henkilötiedot. Rekisteröity voi esittää tarkastusoikeutta koskevan pyynnön henkilökohtaisesti tai kirjallisesti VAV:lle. Kirjalliset tarkastuspyynnöt pyydämme toimittamaan osoitteeseen VAV Asunnot Oy, tarkastuspyyntö, Veturikuja 7, 01300 Vantaa.

Tarkastusoikeus toteutetaan noin kuukauden kuluessa pyynnön esittämisestä. Toimitamme tiedot yhtenä jäljennöksenä henkilökohtaisesti henkilöllisyyden todistamista vastaan tai muulla tavalla suojatusti luotettavaa tunnistamista käyttäen, esimerkiksi OmaVAV-palvelumme kautta. Palvelu löytyy kotisivuiltamme, osoitteesta [vav.fi/omavav](http://vav.fi/omavav).

Jos pyyntö on ilmeisen perusteeton tai kohtuuton, erityisesti jos niitä esitetään toistuvasti, rekisterinpitäjä voi periä pyynnön toteuttamisesta hallinnollisiin kustannuksiin perustuvan kohtuullisen maksun tai kieltäytyä toteuttamasta pyyntöä.



## **9. HENKILÖTIETOJEN OIKAISEMINEN TAI POISTAMINEN SEKÄ REKISTERÖIDYN OIKEUS PYYTÄÄ KÄSITTELYN RAJOITTAMISTA**

Rekisteröidyllä on oikeus korjata ja päivittää itseensä koskevat henkilötiedot sekä pyytää tietojen käsittelyn rajoittamista kuten soveltuvassa tietosuojalainsäädännössä on säädetty. Lisäksi rekisteröity voi pyytää henkilötietojensa poistamista. Tulee kuitenkin huomioida, että pyyntö poistaa henkilötiedot esimerkiksi kesken asunnonhakuprosessin tarkoittaa samalla hakuprosessin keskeyttämistä hakijan kohdalla, sillä asunnonhaku ei ole mahdollista ilman henkilötietoja. Lisäksi henkilötietojen poistamista rajoittaa se, että osa henkilötiedoista on välttämättömiä vuokrasuhteeseen liittyvien oikeuksien ja velvollisuuksien toteuttamiseksi, esimerkiksi yhteydenpidon, laskuttamisen ja VAV:n lakisääteisten velvollisuuksien hoitamisen vuoksi, eikä tietoja tällöin voida poistaa.

Rekisteröidyllä on oikeus myös pyytää virheellisen tiedon korjaamista, jolloin VAV päättää tiedon korjaamisesta. Havaittu virheellinen tieto voidaan korjata, kun VAV on saanut oikean tiedon rekisteröidyltä tai muusta luotettavasta lähteestä. Käyttäjakohtaisen käyttäjätunnuksen salassapidosta sekä sillä tapahtuneesta käytöstä vastaa rekisteröity.

## **10. OIKEUS VASTUSTAA KÄSITTELYÄ ERITYISEEN HENKILÖKOHTAISEEN SYYHYN LIITTYEN**

Rekisteröidyllä on oikeus vastustaa tai rajoittaa omien henkilötietojensa käsittelyä tietosuojalainsäädännön rajoissa. Vastustettaessa henkilötietojen käsittelyä rekisteröidyn tulee kirjallisesti eritellä ne perusteet, joiden nojalla vastustaa käsittelyä, tämän rekisteriselosteen rekisterinpitäjän yhteyshenkilölle (sivu 1). VAV voi kieltäytyä toteuttamasta vastustamista koskevaa pyyntöäsi laissa säädetyin perustein.

## **11. HENKILÖN OIKEUS SIIRTÄÄ TIEDOT JÄRJESTELMÄSTÄ TOISEEN**

Rekisteröidyllä on oikeus saada itseensä koskevat henkilötiedot, jotka hän on itse toimittanut VAV:lle ja joita käsitellään suostumuksen tai sopimussuhteen nojalla, koneellisesti luettavassa muodossa siirrettyä suoraan toiselle rekisterinpitäjälle, jos se on teknisesti mahdollista ja turvallista. Henkilötietoja ei koske siirto-oikeus, jos tietojen käsittely perustuu lakiin.

## **12. OIKEUS PERUUTTAÄ ANTAMANSÄ SUOSTUMUS**

Rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa suostumus henkilötietojen käsittelyyn milloin tahansa, siltä osin kun henkilötietojen käsittely perustuu hänen omaan suostumukseen. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritettujen käsittelyjen lainmukaisuuteen.

## **13. AUTOMAATTINEN PÄÄTÖKSENTEKO**

Vuokra-asuntojen asukasvalinnassa noudatetaan kulloinkin sovellettavia viranomaisten antamia asukasvalintaohjeita ja lakisääteisiä asukasvalintaperusteita. Prosessiin voi kuulua automaattista päätöksentekoa, jota toteutetaan näiden perusteiden mukaisesti.

## **14. TIETOJEN SÄILYTTÄMINEN**

VAV säilyttää rekisteröidyn henkilötietoja vain niin kauan kuin se on tarpeen vuokraustoiminnan toteuttamiseksi. Säilytysajan määräytymiseen vaikuttavat erityisesti henkilötietojen käyttötarkoitus ja lain säännökset, joiden perusteella VAV:lla on velvollisuus säilyttää henkilötietoja tietyn ajan.

Asunnonhakijoiden hakemustietoja säilytetään kolme (3) vuotta siitä, kun asiakas on viimeksi jättänyt hakemuksen. Jos asiakas on tehnyt vuokrasopimuksen VAV:n kanssa, myös hakemuksen liitteet säilytetään kolme (5) vuotta.



Asukkaiden henkilötietoja säilytetään pääsääntöisesti viisi (5) vuotta vuokrasopimussuhteen päättymisestä ja vuokranmaksuun liittyviä tietoja säilytetään kirjanpitolain mukaan pääsääntöisesti kuusi (6) vuotta, ellei VAV:lla ole oikeus tai velvollisuus säilyttää henkilötietoja pidempään soveltuvan lainsäädännön tai sopimussuhteen perusteella, esimerkiksi vuokrasaatavan perimiseksi.

Asiakaspuhelutallenteita säilytetään pääsääntöisesti yhden (1) kuukauden niiden tallentamisesta ja kameratallenteita säilytetään pääsääntöisesti kaksi (2) viikkoa, ellei tallentamisen tarkoituksen toteuttamisesta johtuvasta erityisestä syystä ole tarpeen säilyttää tietoja pidempää aikaa.

Valokuvia voidaan säilyttää arkistointi- ja historiatarkoituksissa kymmenen vuoden ajan valokuvan ottamisesta.

Mahdolliset tietojärjestelmän käytön hallintatiedot säilytetään kaksi kalenterivuotta käyttöoikeuksien poistamisesta lukien.

## **15. OIKEUS TEHDÄ VALITUS VALVONTAVIRANOMAISELLE**

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle (Tietosuojavaltuutettu, Ratapihantie 9, PL 800, 00521 Helsinki tai tietosuoja@om.fi), jos VAV ei rekisterinpitäjänä ole noudattanut toiminnassaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä.

## **16. YHTEYDENOTOT**

Kaikissa henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä ja omien oikeuksien käyttämiseen liittyvissä tilanteissa voit olla yhteydessä tietosuojavastaavaan kirjallisesti joko sähköpostitse tai postitse. Katso yhteystiedot rekisteriselosteen alussa kohdasta "1. Rekisterinpitäjä".