

SELOSTE ASIAKKAIDEN HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYSTÄ VAV-KONSERNISSA

Selosteen tarkoituksena on kertoa, mitä asiakkuuteen perustuvia henkilötietoja VAV käsittelee, miksi henkilötietoja tarvitaan ja mihin henkilötietoja käytetään.

REKISTERIN NIMI

VAV-konsernin asuntojen vuokraustoimintaan ja asiakkuuteen perustuva rekisteri.

REKISTERINPITÄJÄN JA TIETOSUOJAVASTAAVAN NIMI JA YHTEYSTIEDOT

VAV Yhtymä Oy (y-tunnus 0640915-7) ja sen tytäryhtiöt, jäljempänä "VAV"
Veturikuja 7
01300 Vantaa

VAV on rekisterinpitäjänä vastuussa siitä, että asiakkaiden henkilötietoja käsitellään tietosuojalainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot
Laura Luhtanen
laura.luhtanen@vav.fi

HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN TARKOITUS

Tässä kappaleessa kerrotaan, mihin VAV:n eri toimintoihin henkilötietojasi tarvitaan.

VAV käsittelee henkilötietoja asukasvalinnan tekemiseksi, vuokrasopimusta edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi ja sopimuksen täytäntöönpanemiseksi.

Vuokrasuhteen aikana VAV käsittelee henkilötietoja vuokrasuhteeseen liittyvien vuokranantajan ja vuokralaisen oikeuksien ja velvollisuuksien hoitamiseksi ja hallinnoimiseksi.

VAV käsittelee henkilötietoja myös, kun vuokrasuhde päätetään ja tietyn aikaa tämän jälkeen osoitetaan valtion korkotukemista vuokra-asunnoista annettujen ohjeiden noudattamisen asukasvalinnassa ja varautuakseen sopimuksen perusteella esitettäviä mahdollisia vaatimuksia varten.

Vuokrasuhde

VAV käsittelee henkilötietoja alla olevissa vuokrasuhteen hoitamiseen liittyvissä asioissa:

- kirjaukset tehdyistä vuokrasopimuksista liitteineen ja sopimukseen liittyvät muutokset vuokrasuhteen aikana
- vuokranmaksun ja muiden maksujen seuranta
- vuokranmaksutositteiden toimittaminen
- vuokrasaatavien ja muiden huoneiston käyttöön liittyvien kulujen perintään kuuluvat toimenpiteet
- tosite kaikkien asuntoon muuttavien palkka- ja eläketuloista
- vuokrasuhteeseen liittyvä viestintä
- asumisneuvonta
- asiakaspalvelussa asiointiin liittyvät tiedot
- sähköiset vikailmoitukset ja niiden käsittely
- asunnon tai kiinteistön kunnossapitoon ja korjaamiseen liittyvät toimenpiteet
- viestintä huoneiston tai kiinteistön korjauksista
- huoneistokohtaisten kulutustietojen seuraaminen
- avainhallinta
- autopaikka-, sauna- ja pesulavuorot
- ovenavauspalvelu
- nimitaulun ylläpito

- asumishäiriöiden hoito ja tähän liittyvä huoneiston valokuvaaminen
- asiakastutkimukset ja asukastyytyväisyyskyselyt ja asukasmarkkinointi asumisen kehittämiseksi ja liiketoiminnan suunnittelemiseksi ja kehittämiseksi
- asukasdemokratia ja siihen liittyvän toiminnan hoitaminen
- talonkirjojen ylläpito
- vuokrasopimuksen päättäminen

Asukasvalinta

VAV käsittelee asunnonhakijoiden henkilötietoja alla olevissa asioissa:

- hakemuksen käsittelyyn liittyvät kirjaukset hakemuksen saapuessa ja voimassaoloaikana
- hakemukseen liittyvien tositteiden toimittaminen ja seuranta
- hakijan antamat tiedot asunnontarpeesta ja haettavasta asunnosta
- tiedot nykyisestä asunnosta
- tiedot hakijan työsuhteesta ja varallisuudesta
- tieto hakijan ruokakunnan tuloista ja mahdollisen omaisuuden käyvästä arvosta
- Mahdolliset todistukset, joihin hakija haluaa vedota, esimerkiksi tuomioistuimen päätös muuttovelvoitteesta tai raskaustodistus
- luottotiedot
- voimassa olevaan asuntohakemukseen liittyvä viestintä ja neuvonta
- asunnonhakijan tietojen ylläpito
- asunnonhakijan tietojen seuranta ja tarkastaminen ennen vuokrasopimuksen tekemistä

Tiedottaminen ja muu viestintä

VAV käsittelee henkilötietoja lähettäessään suostumuksen antaneille henkilöille postitse, sähköpostitse, tekstiviestitse ja muissa sähköisissä kanavissa tietoa:

- uudiskohteista
- vuokrasuhteesta
- huoltotoimenpiteistä ja muutoksista asunnoilla ja kiinteistöllä
- järjestääkseen asukkaalleen erilaisia arvontoja ja kilpailuja

Kameravalvonta

Kameravalvontatietoja kerätään turvallisuuden ja oikeusturvan varmistamiseksi VAV:n asiakaspalvelun toimitiloissa ja sisäänkäynnin läheisyydessä. Käytämme tietoja rikos- ja vahinkotapahtumien selvittelyyn. Ilmoitamme kameravalvonnasta näkyvällä kyltillä niissä tiloissa ja alueilla, joihin kamerat on sijoitettu.

Asiakaspalvelupuheluiden tallenteet

VAV käsittelee asiakaspalvelussa nauhoitettujen puheluiden tallenteita asiakaspalvelun laadun todentamiseksi ja kehittämiseksi ja asiakaspalvelussa työskentelevien työntekijöiden kouluttamiseksi.

Vahva sähköinen tunnistautuminen

VAV käsittelee asukkaalle suunnatusta OmaVAV-palvelusta saatavia henkilötietoja vuokralaisen tunnistamiseksi. Palvelun käyttäminen edellyttää asiakkaan vahvaa sähköistä tunnistautumista.

HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN OIKEUSPERUSTE

Tässä kappaleessa kerrotaan, mihin VAV:n oikeus henkilötietojesi käsittelyyn perustuu.

Rekisterin henkilötietojen käsittely perustuu vuokrasopimussuhteen ja tähän liittyvien oikeuksien ja velvollisuuksien hoitamiseen.

Vuokrasuhteen hoitamiseen liittyvien henkilötietojen käsittely perustuu sopimussuhteeseen vuokralaisen kanssa. Sopimussuhteen syntymisen edellytyksenä on, että asunnonhakija antaa tarvittavat henkilötiedot, joita VAV käsittelee luottamuksellisesti.

Asunnon hakuun tarvittavat henkilötiedot VAV saa asunnonhakijalta itseltään ja tietojen käsittely perustuu hakijalta saatuun suostumukseen.

Henkilötietojen käsittely tiedottamista ja muuta viestintää ja kilpailuihin osallistumista varten perustuu rekisteröidyn antamaan suostumukseen.

Henkilötietojen käsittely perustuu Euroopan unionin yleisen tietosuoja-asetuksen (EU) 2016/679, 6. artiklan 1 c-, d- ja e-kohtiin.

REKISTERIN HENKILÖTIETOSISÄLTÖ

Tässä kappaleessa yksilöidään tarkasti, mitä eri henkilötietojasi VAV toiminnassaan käsittelee.

Asiakkuuden hallinta

VAV käsittelee asiakkuuden hallinta-, reskontra-, markkinointi-, kiinteistö- ja asiakasrekisterijärjestelmissä vuokra-asunnon hakijoista, vuokralaisista, kanssavuokralaisista, muista asumaan tulevista henkilöistä ja esimerkiksi vuokrasuhteeseen liittyvän autopaikan vuokraajista 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
- asukasdemokratiaan osallistuvien asukasedustajien asema laissa yhteishallinnosta vuokrataloissa (649/1990) tarkoitetussa asukastoiminnassa ilmaistaan asukkaiden asumisen aikaisessa OmaVAV -palvelussa.
- VAV käsittelee vuokrareskontrassa asukasdemokratiaan kuuluvien asukasaktiivien tilinumeroita asukastoimintaan liittyvien kiinteistöjen kustannusten hyvittämiseksi.

Tietojärjestelmät

VAV kerää asiakkaista tietojärjestelmien käytön hallintaa varten seuraavat tiedot:

- 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.

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.

SÄÄNNÖNMUKAISET TIETOLÄHTEET

Tässä kappaleessa kerrotaan VAV:n käsittelemien henkilötietojen pääasialliset lähteet.

VAV kerää tietoa asunnonhakijan luovuttamasta asuntohakemuslomakkeesta, vuokrasopimuksesta ja asiakkaan sähköisissä viestintäkanavissa ja muissa asiakaspalvelutilanteissa antamista tiedoista.

Henkilötietoja kerätään ja päivitetään rekisteröidyn oman ilmoituksen ja vuokrasuhteen aikaisten tapahtumien perusteella.

Tietoja voidaan lisäksi vuokrasuhteen hoitamiseen liittyvästä erityisestä syystä kerätä henkilörekistereistä, VAV:n yhteistyökumppaneilta ja henkilötietoja koskevia palveluja tarjoavilta viranomaisilta ja yrityksiltä, kuten Digi- ja väestötietovirastolta, luottotietoja Suomen Asiakastieto Oy:n luottotietorekisteristä ja asumistukitietoja Kansaneläkelaitokselta.

Lokitiedot tallentuvat VAV:n tietojärjestelmien käytön yhteydessä automaattisesti.

HENKILÖTIETOJEN SÄILYTYSAIKOJEN MÄÄRITTÄMINEN

Henkilötietojen säilytysaikaan vaikuttaa tietojen käyttötarkoitus. Rekisteritietoja käsitellään kuitenkin vain niin pitkään, kuin se on välttämätöntä vuokrasuhteeseen liittyvän toiminnan toteuttamiseksi ja vuokranantajan velvollisuuksien hoitamiseksi.

VAV noudattaa asuntohakemuksella ja vuokrasuhteen aikana annettujen henkilötietojen kohdalla seuraavia säilytysaikoja:

- säilytämme hakemuksesi vuokrasopimuksen liitteenä vuokrasopimuksen voimassaoloajan ja viisi (5) vuotta sopimuksen päättymisen jälkeen
- vuokrasopimusten sisältämiä tietoja säilytämme vuokrasopimuksen voimassaoloajan ja viisi (5) vuotta sopimuksen päättymisen jälkeen
- vuokrasopimuksen aikana annettuja vuokrasuhdetta tai asuinhuoneistoa taikka kiinteistöä koskevia tietoja säilytämme viisi vuotta (5) sopimuksen päättymisen jälkeen
- jos hakemuksesi kohdistuu valtion korkotuella rahoitettuun asuntoon, säilytämme hakemuksesi tiedot viisi vuotta (5) kyseisen asunnon asukasvalinnan suorittamisvuodesta laskettuna.
- jos hakemuksesi ei johda vuokrasopimuksen solmimiseen, ja hakemuksesi kohdistuu va-paarahoitteisiin asuntoihin, poistamme henkilötietosi järjestelmästä kolmen (3) kuukauden kuluessa hakemuksen voimassaolon päättyttyä.

VAV noudattaa vuokrasuhteen hoitamisen perusteella saatujen henkilötietojen kohdalla seuraavia säilytysaikoja:

- 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 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.

TIETOJEN SÄÄNNÖNMUKAISET LUOVUTUKSET

Luovutamme henkilötietoja ainoastaan vuokraustoiminnan kannalta välttämättömiin tarkoituksiin.

Vuokrasopimuksella annettavia henkilötietoja luovutamme kiinteistön ja vuokrattavan asunnon huollosta ja asumisen palveluista ja avainhallinnasta huolehtivalle yhtiölle.

Tällaisissa tapauksissa tietosuojaan liittyvät vaatimukset on varmistettu yhteistyökumppanien kanssa kirjallisin sopimuksin.

VAV:n asiakasrekisterissä olevia henkilötietoja saavat käsitellä työtehtäviensä edellyttämässä laajuudessa vain ne VAV:n sopimusosapuolien työntekijät, joiden työtehtäviin se kuuluu. Henkilötietojen käyttöä rajoitetaan VAV:n antamalla tehtäväkohtaisilla käyttöoikeuksilla. Henkilökohtaisten tunnusten käyttö vaaditaan. Tietojen käsittely on valvottua.

Luottotietojen tarkistamista varten luovutamme Suomen Asiakastieto Oy:lle asunnonhakijoiden henkilötunnukset. Vuokrasuhteen aikana luovutamme vuokralaistemme tietoja Suomen Asiakastieto Oy:lle vuokralaistemme vuokra-aikana muuttuvien tietojen seuraamiseksi.

Luovutamme suostumuksen perusteella henkilötietoja, kuten sähköpostiosoitteen, asiakastyytyväisyyskyselyjen toteuttajalle.

Edellä kerrotun lisäksi tietoja voidaan luovuttaa viranomaiselle, esimerkiksi poliisille, tämän lakisääteisen tehtävän hoitamista varten. Riitatilanteissa luovutamme riitautunutta asiaa koskevat dokumentit riita-asiaa VAV:n puolesta hoitavalle asianajajalle.

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

AUTOMAATTINEN PÄÄTÖKSENTEKO

VAV ei käytä automaattista päätöksentekoa vuokra-asuntojen asukasvalinnassa.

TIETOJEN SIIRTO EU:N TAI ETA:N ULKOPUOLELLE

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

TIETOJEN SUOJAUS

VAV on huomionnut lainsäädännön edellyttämät tekniset ja hallinnolliset suojakeinot henkilötietojen suojaamiseksi henkilötietojen tietoturvaloukkauksilta. Tällaisia keinoja ovat muun muassa tietoverkkojen ja -järjestelmien suojaus, tilaturvallisuuden varmistaminen ja kulunvalvonta, hallittu käyttöoikeuksien myöntäminen ja tietojärjestelmien käytön valvonta sekä riskienhallinta.

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.

VAV:n asiakkuuteen perustuvia asiakasrekisterissä olevia henkilötietoja käsittelevät työtehtävien edellyttämässä laajuudessa vain työntekijät, joiden työtehtäviin se kuuluu. Henkilötietojen käsitteilyä rajoitetaan VAV:n antamalla tehtäväkohtaisilla käyttöoikeuksilla. Henkilökohtaisten tunnusten käyttö vaaditaan. Käyttö ja tietojen käsittely on valvottua.

Jokainen henkilötietoja käsittelevä sitoutuu noudattamaan VAV:n henkilötietojen käsittelyä koskevaa tietoturvasopimusta toimintatapoineen allekirjoittamalla tietoturvasitoumuksen. Tietoja käsittelevät tai katselevat työntekijät ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia, ja salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu myös palvelussuhteen päätyttyä.

Käsittelemme henkilötunnuksia vain silloin, kun se on välttämätöntä henkilön yksilöimiseksi.

Henkilöstöä perehdytetään ja koulutetaan henkilötietojen käsittelyyn säännöllisesti järjestettävissä tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksissa.

REKISTERÖIDYN OIKEUDET

Tässä kappaleessa kerrotaan, minkälaisia oikeuksia sinulla rekisteröitynä on.

Tarkastusoikeus

Sinulla on oikeus tarkistaa VAV:n rekisterin sinua koskevat henkilötiedot.

Tarkastusoikeutta koskevan pyynnön voi toimittaa postitse VAV:lle osoitteeseen VAV Yhtymä Oy, tarkastuspyyntö, Veturikuja 7, 01300 Vantaa.

Toimitamme tiedot yhtenä jäljennöksenä henkilökohtaisesti henkilöllisyyden todistamista vastaan tai vahvaa sähköistä tunnistamista käyttäen OmaVAV-palvelumme kautta (www.vav.fi/omavav).

Tarkastusoikeus toteutetaan kuukauden kuluessa pyynnön esittämisestä. Jos tietoja ei pystytä perustellusta syystä toimittamaan tässä ajassa, VAV voi jatkaa määräaika enintään 2 kuukaudella. Tässä tapauksessa saat siitä ilmoituksen.

Oikeus peruuttaa annettu suostumus

Sinulla on oikeus peruuttaa suostumus henkilötietojen käsittelyyn milloin tahansa, siltä osin, kun henkilötietojen käsittely perustuu omaan suostumukseesi. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta ennen sen peruuttamista suoritettujen käsittelyjen lainmukaisuuteen.

Oikeus vaatia tiedon korjaamista tai poistamista

Sinulla on oikeus pyytää henkilötietojesi korjaamista tai poistamista tai käsittelyn rajoittamista.

Poistamme asuntohakemuksella antamasi tiedot järjestelmästä, jos vuokrasopimusta ei ole tehty. Huomaathan kuitenkin, että henkilötietojen poistamispyyntö johtaa voimassa olevan asunnonhaku-menettelyn keskeyttämiseen, jos valintaa ei voida puuttuvien tietojen takia tehdä. Vuokrasopimuksen voimaantumisen jälkeen tietojasi ei voida poistaa tai käsittelyä rajoittaa, koska tiedot ja tietojen käsittely on välttämätöntä vuokrasopimuksen täytäntöönpanoa varten.

Tee pyyntö kirjallisesti rekisterin yhteyshenkilölle, jonka yhteystiedot ovat ensimmäisellä sivulla. Korjauspyynnössä sinun tulee mainita oikaistava tieto ja sen tarkka muutos tai rekisteriin täydennettävät tai rekisteristä poistettavat tiedot. Henkilöllisyytesi tarkistetaan pyynnön yhteydessä.

Henkilötietojen käsittelyyn liittyvät rekisteröidyn oikeuksien rajoitukset

Sinulla ei ole oikeutta pyytää tietojesi poistamista tilanteissa, joissa tietojen käsittely perustuu lakiin. Tästä syystä näissä tapauksissa sinulla ei ole oikeutta vastustaa henkilötietojen käsittelyä tai vaatia tietojesi poistamista.

Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle

Sinulla on oikeus tehdä valitus henkilötietojesi käsittelystä Tietosuojavaltuutetun toimistolle, jonka yhteystiedot ovat Ratapihantie 9, PL 800, 00521 Helsinki.

YHTEYDENOTOT

Kaikissa henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä ja omien oikeuksien käyttämiseen liittyvissä tilanteissa voit olla yhteydessä tietosuojavastaavaan, jonka yhteystiedot ovat ensimmäisellä sivulla.

Päivitetty 4.8.2021