

## TIETOSUOJASELOSTE – ASIAKKAAT

Tämän tietosuojaselosteen ("**Tietosuojaseloste**") tarkoituksena on kertoa, kuin-ka Espoon Asunnot Oy ("**Espoon Asunnot**") kerää, käyttää ja luovuttaa henkilötietoja. Tämä Tietosuojaseloste koskee Espoon Asuntojen asuntojen asunnonhakijoita, asukkaita sekä muita asiakkaita ("**Asiakkaat**").

### 1. REKISTERINPITÄJÄ

Tietosuojalainsäädännön mukaisena rekisterinpitäjänä toimii Espoon Asunnot. Espoon Asunnot on vastuussa siitä, että henkilötietoja käsitellään tämän Tieto- suojaselosteen ja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön mukaisesti.

Tietosuojavastaavana ja ensisijaisena yhteyshenkilönä toimii:

Lakimies Elina Lehtonen  
Espoon Asunnot Oy (1565281-0)  
Kauppakeskus Iso Omena  
Suomenlahdentie 1, 02230 Espoo  
puh. 09 3544 5000  
s-posti: asiakaspalvelu@espoonasunnot.fi

### 2. OIKEUSPERUSTE JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN TARKOITUS

Espoon Asunnot käsittelee Asiakkaiden henkilötietoja arava- ja korkotukivuokra-asuntojen ("**ARA-asuntojen**") ja muiden kuin arava- ja korkotukivuokra-asuntojen ("**Vapaarahoitteisten asuntojen**") osalta useaan tarkoitukseen, jotka ovat kuvattu alla. ARA-asuntoihin sovelletaan aravarajoituslakia ja sen nojalla annettuja asetuksia ja määräyksiä.

#### 2.1 Asukasvalinta

Asunnonhakijoiden henkilötietoja käsitellään asukasvalintaa varten. Asukasvalinnat toteutetaan sosiaaliseen tarkoituksenmukaisuuteen ja taloudelliseen tarpeeseen perustuen. Henkilötietojen keräämisen ja käsittelyn perusteina asukas- valinnan osalta ovat lakisääteinen velvoite ja vuokrasopimuksen tekemistä edeltävien toimenpiteiden toteuttaminen.

#### 2.2 Vuokrasuhde

Asukkaiden henkilötietoja käsitellään vuokrasuhteen toteuttamiseksi ja siihen liittyvien velvoitteiden hoitamiseksi, sisältäen muun muassa vuokrasaatavien ja muiden asuntoon liittyvien kulujen, kuten autopaikan tai saunavuorojen, laskutuksen, perinnän ja vuokrasuhteeseen liittyvän asiakasviestinnän, esimerkiksi tulevista huoltotoimenpiteistä tai vuokrankorotuksista.

Henkilötietojen keräämisen ja käsittelyn perusteina vuokrasuhteen osalta ovat lakisääteinen velvoite ja osapuolten välinen vuokrasopimus.

### **2.3 Tiedottaminen ja muu viestintä**

Espoon Asunnot voi tiedottaa uudiskohteista ja muista kiinteistöihin ja asuntoihin liittyvistä muutoksista ja uudistuksista postitse, sähköpostitse, tekstiviestitse ja sosiaalisessa mediassa. Espoon Asunnot ei lähtökohtaisesti lähetä suora- markkinointiviestejä Asiakkaille. Henkilötietojen käsittely perustuu tältä osin henkilön antamaan suostumukseen ja rekisterinpitäjän oikeutettuun etuun tarjota Asiakkaille tietoa muun muassa uudiskohteista, huoltotoimenpiteistä kiinteistöllä sekä muista muutoksista kiinteistöillä ja asunnoissa.

Puhelimitse tapahtuneen yhteydenoton jälkeen Espoon Asunnot voi lähettää yhteydenottajalle tekstiviestitse palautekyselylinkin koskien asiakaspalvelun kehittämistä. Henkilötietojen käsittely perustuu tältä osin rekisterinpitäjän oikeutettuun etuun kehittää asiakaspalvelua kouluttamalla henkilökuntaa asiakaspalvelutilanteiden kautta. Lisäksi Espoon Asunnot voi lähettää asukkailleen sähkö- postitse tai tekstiviestitse asukastytyväisyyskyselylinkin koskien Espoon Asuntojen asukkailleen tarjoamien palvelujen kehittämistä. Henkilötietojen käsittely perustuu tältä osin rekisterinpitäjän oikeutettuun etuun kehittää palvelujaan keräämällä palautetta tarjoamistaan palveluista. Espoon Asunnot voi järjestää sosiaalisessa mediassa erilaisia arvontoja ja kilpailuja, joihin osallistuminen on vapaa- ehtoista ja perustuu osallistujan suostumukseen.

### **2.4 Asiakaspuhelutallenteet ja asiakaspalvelutilan kameravalvonta**

Asiakaspalvelupuhelut tallennetaan ja tallenteita käytetään asiakaspalvelun laadun varmistamiseen, puheluisällön todentamiseen esim. reklamaatioilanteiden selvittämiseen, asiakaspalvelun henkilökunnan kouluttamiseen sekä asiakaspalvelun kehittämiseen. Tältä osin henkilötietojen käsittely perustuu rekisterinpitäjän oikeutettuun etuun selvittää epäselviä asiakastilanteita ja reklamaatioita sekä kehittää asiakaspalvelua kouluttamalla henkilökuntaa asiakaspalvelutilanteiden kautta.

Kameravalvonta on järjestetty asiakaspalvelutilassa henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuuden toteuttamiseksi. Kameravalvontaa ei kohdisteta yksittäiseen henkilöön vaan asiakaspalvelutilaan yleisesti. Henkilötietojen käsittely perustuu tältä osin rekisterinpitäjän oikeutettuun etuun turvata henkilöstön ja Asiakkaiden turvallisuus.

### **2.5 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 antamiesi henkilötietojen osalta.

### 3. KERÄTTÄVÄT HENKILÖTIEDOT

#### 3.1 Tarpeelliset tiedot asunnonhaussa, kuten

- Perustiedot, kuten hakijan nimi ja henkilötunnus,
- Yhteystiedot, kuten puhelinnumero, sähköpostiosoite, osoite
- Tiedot tuloista, varallisuudesta ja veloista
- Tiedot nykyisestä asunnosta, kuten asukkaiden lukumäärä, asumismuoto, asumispinta-ala ja hallintamuoto
- Asunnontarpeeseen vaikuttavat seikat, kuten perheeseen, työhön tai nykyiseen asuntoon liittyvät syyt
- Luottotietomerkinnot

Mahdollisista muista asumaan tulevista henkilöistä kerätään seuraavat tiedot:

- Perustiedot, kuten nimet ja henkilötunnukset
- Täysi-ikäisten hakijoiden tulot, varallisuus ja velat (yhdessä päähakijan kanssa)
- Asunnontarpeeseen vaikuttavat seikat, kuten perheeseen, työhön tai nykyiseen asuntoon liittyvät syyt

Hakemukseen voi sisältyä tai se voi epäsuorasti paljastaa arkaluonteisia tietoja henkilöstä, kuten:

- terveydentilaan liittyviä tietoja, kuten lääkärintodistuksia
- sosiaalihuollosta tai lastenhuollosta tarpeesta ja sen järjestämisestä
- uskonnosta ja vakaumuksesta
- seksuaalisesta suuntautumisesta

#### 3.2 Tarpeelliset tiedot vuokrasuhteen aikana, kuten

Vuokrasuhteen aikana kerätään asumiseen liittyen seuraavia tietoja:

- Vuokrasopimusta koskevat tiedot
- Aumisessa tapahtuneet muutokset, esimerkiksi muut asunnossa asuvat
- Avainten luovutukset, autopaikka, sauna- ja pesutupavuorot
- Vikailmoitukset ja huollot
- Valitukset ja varoitukset
- Maksuhäiriöt, perinnät ja häätö
- Asukkaiden yhteydenotot

#### 3.3 Muuten turvallisuuden ja toiminnan kannalta tarpeelliset tiedot

Asiakaspalvelun vastaanottamat puhelut Asiakkailta tallennetaan. Tässä yhteydessä kerätään seuraavia tietoja:

- Asiakaspalvelupuhelut, kuten soittajan nimi, puhelun aloitusajankohta, puhelun vastaanottaneen asiakasneuvojan nimi, asiakkaan puhelinnumero (jos se ei ole salainen) sekä puhelun pituus ja asia

Kameravalvonnan tuottama kuvamateriaali tallennetaan.

#### 4. TIETOJEN LUOVUTTAMINEN

Espoon Asunnot voi luovuttaa asukkaiden ja asunnonhakijoiden henkilötietoja kolmansille osapuolille seuraavissa tilanteissa:

- viranomaisille, kuten Kansaneläkelaitokselle, sosiaaliviranomaisille, lasten- huollolle, Espoon kaupungille lain perusteella tai salliessa;
- luotetuille palveluntarjoajille, jotka toimivat Espoon Asuntojen lukuun ja joilla ei ole itsenäistä oikeutta käyttää henkilötietoja, jotka luovutamme heille. Esimerkiksi laskujen jälkiperintä, IT-tuki ja huoltoyhtiön tarjoama asukasluettelon ylläpito ja avaintenhallinta on ulkoistettu ulkopuolisille palveluntarjoajille;
- lainsäädännön vaatiessa, kuten haasteeseen vastaamiseksi tai oikeudenkäyntimenettelyyn liittyen;
- jos Espoon Asunnot on mukana sulautumisessa tai liiketoimintakaupassa;
- kun tiedon luovuttaminen on tarpeen oikeuksiemme turvaamiseksi, sinun ja muiden turvaamiseksi, rikosten tutkimiseksi tai vastataksemme viranomaisten pyyntöihin.

#### 5. KANSAINVÄLISET TIEDONSIIRROT

Espoon Asunnot ei käsittele Asiakkaiden henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolella.

#### 6. TIETOJEN SÄILYTTÄMINEN

Espoon Asunnot säilyttää Asiakkaiden henkilötietoja vain niin kauan kuin se on tarpeen tässä Tietosuojaselosteessa määriteltujen käyttötarkoitusten toteuttamiseksi. Säilytysajan määräytymiseen vaikuttavat erityisesti henkilötietojen käyttötarkoitus ja lain säännökset, joiden perusteella Espoon Asunnoilla on velvollisuus säilyttää henkilötietoja tietyn ajan. Alla on kuvattu keskeiset säilytysajat henkilötiedoille.

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

Asiakaspuhelutallenteita säilytetään pääsääntöisesti kolme (3) kuukautta niiden tallentamisesta ja kameratallenteita säilytetään pääsääntöisesti neljätoista (14) vuorokautta niiden tallentamisesta,

ellei tallentamisen tarkoituksen toteuttamisesta johtuvasta erityisestä syystä ole tarpeen säilyttää tietoja pidempää aikaa.

## 7. OIKEUDET

Asiakkaalla on oikeus saada pääsy itseään koskeviin henkilötietoihin, korjata ja päivittää itseensä koskevat henkilötiedot sekä pyytää tietojen käsittelyn rajoittamista kuten soveltuvassa tietosuojalainsäädännössä on säädetty. Lisäksi Asiakkaat voivat pyytää henkilötietojensa poistamista. On kuitenkin otettava huomioon, että pyyntö poistaa henkilötiedot kesken asunnonhakuprosessin tarkoittaa samalla hakuprosessin keskeyttämistä hakijan kohdalla, sillä hakemuksen käsittely ei ole mahdollista ilman henkilötietoja. Lisäksi henkilötietojen poistamista vuokrasuhteen aikana rajoittaa se, että osa henkilötiedoista on välttämättömiä vuokrasuhteeseen liittyvien oikeuksien ja velvollisuuksien toteuttamiseksi, esimerkiksi yhteydenpidon, laskuttamisen ja Espoon Asuntojen lakisääteisten velvollisuuksien hoitamisen vuoksi, eikä tietoja tällöin voida poistaa.

Voit tehdä tietojen korjaamista tai poistamista koskevan pyynnön kirjallisesti rekisterinpitäjän yhteyshenkilölle, jonka yhteystiedot ovat ensimmäisellä sivulla kohdassa 1. rekisterinpitäjä.

Asiakkailla on oikeus vastustaa käsittelyä, joka perustuu oikeutettuun etuun. Asiakkailla on oikeus rajoittaa tietojen käsittelyä soveltuvan tietosuojalainsäädännön rajoissa.

Asiakkailla on oikeus saada itseensä koskevat henkilötiedot jäsennellyssä ja yleisesti käytössä olevassa koneellisesti luettavassa muodossa, ja siirtää ne toiselle rekisterinpitäjälle sovellettavan tietosuojalainsäädännön rajoissa ja mukaisesti. Tämä oikeus koskee henkilön itse luovuttamia henkilötietoja, jotka on kerätty Asiakkaan suostumuksen tai vuokrasopimussuhteen perusteella. Henkilötietoja ei koske siirto-oikeus, jos tietojen käsittely perustuu lakiin.

Henkilötietojen tarkastuspyyntö on esitettävä henkilökohtaisesti Espoon Asuntojen toimiston asiakaspalvelun / Ison Omenan palvelutorin asiakaspalvelupisteessä, sen aukioloaikana. Pyyntöön esittäjän on todistettava henkilöllisyytensä. Pyyntö on oltava kirjallinen ja riittävän yksilöity.

Jos pyynnöt ovat ilmeisen perusteettomia tai kohtuuttomia, erityisesti jos niitä esitetään toistuvasti tai jos pyydetään useampia jäljennöksiä, voi Espoon Asunnot rekisterinpitäjänä periä pyynnön toteuttamisesta hallinnollisiin kustannuksiin perustuvan kohtuullisen maksun tai kieltäytyä toteuttamasta pyyntöä.

Asiakkaalla on oikeus tehdä valitus kansalliselle tietosuojaviranomaiselle, jos hän kokee, että hänen henkilötietojensa käsittelyssä on rikottu tietosuojalainsäädännön säännöksiä. Suomessa valituksen voi osoittaa tietosuojavaltuutetulle: [www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi)

## 8. TIETOJEN SUOJAAMINEN

Espoon Asunnoilla on käytössään asianmukaiset tekniset ja organisatoriset tietoturvatimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi hävittämiseltä, tuhoutumiselta, väärinkäytökseltä ja asiattomalta pääsylvä tietoihin. Espoon Asunnot rajoittaa pääsylvä henkilötietoihin vain sellaisille työntekijöille ja toimeksisaajille, joilla on työnsä puolesta tarve saada kyseisiä tietoja sekä palveluntarjoajille, jotka voivat käsitellä tietoja ainoastaan Espoon Asuntojen ohjeiden mukaisesti. Kaikkia henkilöitä, joilla on pääsylvä henkilötietoihin, sitoo salassapitovelvollisuus.

## 9. YHTEYSTIEDOT

Tietosuojaselosteeseen tai Espoon Asuntojen säilyttämiin Asiakkaita koskeviin henkilötietoihin liittyvissä kysymyksissä voit olla yhteydessä Espoon Asuntojen tietosuojavastaavaan sähköpostitse **[asiakaspalvelu@espoonasunnot.fi](mailto:asiakaspalvelu@espoonasunnot.fi)**.