

ASIAKKAIDEN HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY Central LKV:ssä

Central LKVN liiketoiminta edellyttää, että se kerää asiakkaistaan tiettyjä henkilötietoja. Tällöin Central LKV toimii tietosuojalainsäädännön tarkoittamana rekisterinpitäjänä. Tämän dokumentin tarkoituksena on informoida rekisteröityjä heidän henkilötietojensa käsittelystä.

Mitä henkilötietoja *Central LKV* käsittelee ja missä tarkoituksessa?

Asiakasrekisteri

Central LKVllä on asiakasrekisteri, jonka sisältämiä henkilötietoja käytetään sopimussuhteen hoitamiseen ja palveluiden tuottamiseen. Asiakasrekisterit sisältävät asiakkaan henkilötiedot kuten nimen, sähköpostiosoitteen ja puhelinnumeron. Rekisteri voi sisältää myös muita asiakkaan tunnistamiseksi tarpeellisia tietoja sekä mahdolliset asiakasreklamaatiot niiden sisältämine henkilötietoineen.

Lisäksi asiakasrekisterin henkilötietoja voidaan käyttää lisämyynti- ja markkinointitarkoituksiin. Käsittely perustuu tällöin *Central LKVN* ja asiakkaan väliseen sopimussuhteeseen sekä rekisterinpitäjän oikeutettuun etuun.

Lisäksi *Central LKV* kerää asiakasrekisteriin henkilötietoja (nimi, sähköpostiosoite ja puhelinnumero) potentiaalisista asiakkaista myynti- ja markkinointitarkoitusta varten. Käsittelyperusteena on tällöin *Central LKVN* oikeutettu etu.

Toimeksiantorekisteri

Central LKV harjoittaa kiinteistövälitystoimintaa. Välitystoimeksiantojen hoitaminen ja välitystoimintaa säätelevät lait (ml. rahanpesulaki) edellyttävät tiettyjen henkilötietojen keräämistä ja käsittelyä. Nämä tiedot sisältyvät toimeksiantorekistereihin. Henkilötietojen käsittelyn perusteena on asiakkaan ja *Central LKVN* välinen sopimussuhde sekä lakisääteisten velvoitteiden noudattaminen.

Välitystoiminnassa voidaan kerätä alla lueteltuja henkilötietoja, joita voidaan tarvita myyjistä, ostajista, ostajaehdokkaista sekä vuokranantajista, vuokralaisista ja vuokratilan hakijoista.

Nimi, syntymäaika, henkilötunnus, osoite, aiempi osoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite, asiointikieli, tieto poliittisesta vaikutusvallasta (ns. politically

exposed person ”PEP”), tieto kuuluuko asiakas kansainväliselle pakotelistalle, tieto kuuluuko asiakas kansalliselle jäädytyslistalle (KRP:n ylläpitämä julkinen luettelo jäädyttämispäätöksistä), henkilöllisyyden todentamisessa käytetyn asiakirjan tunnistetiedot tai sen jäljennös, holhous- tai edunvalvontatieto, toimeksiantosopimuksen sisältämät muut tiedot, välitettävää kohdetta koskevat tiedot, ammatti, työsuhteen kesto, talouden muoto, tieto lemmikkieläimistä, tulotiedot, vuokra-asuntohakemuksen sisältämät muut tiedot, luottotiedot, ostotarjoukseen ja sen hyväksymiseen liittyvät tiedot, vuokrasopimuksen tai kauppakirjan sisältämät tiedot, selvitys varojen alkuperästä sekä asiakkaan antamat muut mahdolliset tiedot, jotka ovat tarpeen välitystehtävän suorittamiseksi.

Toimeksiantorekisteri sisältää myös välitettävään kohteeseen liittyviä henkilötietoja, kuten asunto-osakeyhtiön isännöitsijän ja hallitusten jäsenten nimet ja mahdolliset yhteystiedot. Näiden tietojen käsittelyn perusteena on lakisääteisten velvoitteiden täyttäminen. Lisäksi rekisterit sisältävät mahdolliset välitystoimeksiantoihin liittyvät reklamaatiot niiden sisältämine henkilötietoineen, jolloin käsittely perustuu oikeutettuun etuun.

Toimeksiantorekisteriin kuuluu myös uudiskohteiden ennakkovarausrekisteri, jonka sisältämiä henkilötietoja käytetään uudiskohteiden myyntiprosessissa. Uudiskohteiden ennakkovarausrekisterit sisältävät asiakkaan henkilötiedot kuten nimen, sähköpostiosoitteen ja puhelinnumeron. Rekisteri voi sisältää myös muita asiakkaan tunnistamiseksi tarpeellisia tietoja. Henkilötietojen käsittely on tarpeen välitystehtävän suorittamiseksi ja lakisääteisten velvoitteiden noudattamiseksi.

Markkinointirekisteri

Central LKVllä on myös markkinointirekisteri, jonka sisältämiä henkilötietoja käytetään suoramarkkinointiin, sähköpostimarkkinointiin, asiakaskyselyihin ja muihin vastaaviin markkinointitoimiin. Markkinointirekisteri sisältää henkilön nimen, sähköpostiosoitteen, puhelinnumeron ja osoitteen sekä muut rekisteröidyn mahdollisesti antamat tiedot, esimerkiksi tiedon asumistilanteesta tai kiinnostuksen kohteena olevasta asunnosta. Käsittely perustuu rekisterinpitäjän oikeutettuun etuun tai rekisteröidyn antamaan suostumukseen.

Mistä *Central LKV* saa henkilötiedot?

Tiedot saadaan pääsääntöisesti rekisteröidyltä itseltään. Tietoja voidaan kerätä myös viranomaislähteistä, kuten kaupparekisteristä. Yritysassiakkaiden yhteyshenkilöiden tietoja saadaan lisäksi julkisista lähteistä, kuten yrityksen omilta internetsivuilta. Myynti- ja markkinointitarkoituksiin yritysten yhteystietoja voidaan hankkia myös niitä tarjoavilta yrityksiltä.

Toimeksiantajalta saadaan tietoja toimeksiantosopimuksen tekemisen yhteydessä, vuokra-asunnon hakijalta vuokrahakemuksesta, vuokralaiselta vuokrasopimuksen tekemisen yhteydessä ja ostajalta ostotarjouksesta tai kauppakirjan tekemisen yhteydessä. Lisäksi välityskohteen osalta tietoja saadaan esimerkiksi asunto-osakeyhtiön edustajalta (esim. isännöitsijäntodistus, tilinpäätöstiedot) tai viranomaisrekistereistä (esim. lainhuutorekisteri). Luottotiedot voidaan tarkistaa ulkopuolisen palveluntuottajan rekistereistä (esim. Suomen Asiakastieto Oy).

Markkinointirekisterin tiedot saadaan rekisteröidyltä itseltään mm. hänen täyttäessä verkossa yhteydenottolomakkeita tai osallistuessa esimerkiksi kilpailuihin tai tapahtumiin.

Luovutetaanko tietoja kolmansille osapuolille?

Pääsääntöisesti ei, poikkeustapauksissa henkilötietoja voidaan luovuttaa perintätoimistolle saatavan perimiseksi. Lisäksi oikeudellisen vaatimuksen esittäminen tai sellaista vastaan puolustautuminen saattaa edellyttää henkilötietojen luovuttamista vakuutusyhtiölle tai oikeudelliselle neuvonantajalle.

Välitystoimeksiantorekistereiden tietoja voidaan luovuttaa välitystoimintaa valvovalle viranomaiselle (Aluehallintovirasto) tai muulle viranomaistaholle lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Välitystoimeksiantojen hoitaminen edellyttää myös, että tietoja luovutetaan toimeksiannon vastapuolelle lainsäädännön vaatimusten ja Hyvän Välitystavan mukaisesti.

Toteutunutta kauppaa koskevia tietoja voidaan luovuttaa Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto (KVKL) ry:lle, jossa tiedot tallennetaan KVKL:n hintaseurantapalveluun (HSP).

Tietoja ei pääsääntöisesti luovuteta EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.

Kuinka kauan henkilötietoja säilytetään?

Asiakasrekistereiden sisältämät henkilötiedot säilytetään sopimussuhteen ajan sekä sen päättymisen jälkeen niin pitkään kuin on tarpeen mahdollisten oikeudellisten toimenpiteiden ja asiakassuhteen hoitamisen vuoksi.

Lainsäädäntö velvoittaa säilyttämään välitystoimeksiantorekisterien sisältämät henkilötiedot viisi vuotta toimeksiannon päättymisestä. Tämän jälkeen tietoja säilytetään niin pitkään kuin on tarpeen mahdollisten oikeudellisten toimenpiteiden vuoksi.

Asiakaspalautteet ja reklamaatiot säilytetään, kunnes kyseinen palaute tai reklamaatio on käsitelty tai niin pitkään kuin on tarpeen mahdollisten oikeudellisten toimenpiteiden vuoksi.

Markkinointirekisterin tietoja säilytetään niin kauan, kuin tietoja hyödynnetään asiakasviestinnän ja markkinoinnin tarkoituksissa tai kunnes rekisteröity peruuttaa antamansa suostumuksen. Tietojen säilyttämisen tarpeellisuutta arvioidaan säännöllisesti.

Miten tiedot suojataan?

Tiedot suojataan asianmukaisin teknisin ja organisatorisin toimenpitein. Paperinen aineisto säilytetään lukitussa tilassa. Sähköinen aineisto suojataan teknisin toimenpitein ja käyttöoikeudet järjestelmiin myönnetään vain niille henkilöille, joille se on työnsä tai tehtävänsä puolesta tarpeen. *Central LKVN* henkilöstöä sitoo salassapitovelvollisuus. Henkilöstöä koulutetaan ja ohjeistetaan henkilötietojen lainmukaisesta käsittelystä.

Mitkä ovat rekisteröidyn oikeudet?

Rekisteröidyllä on oikeus saada vahvistus siitä, käsitteleeö rekisterinpitäjä häntä koskevia henkilötietoja. Mikäli tietoja käsitellään, on rekisteröidyllä oikeus saada jäljennös käsiteltävistä henkilötiedoista. Jos henkilötiedoissa on puute, virhe tai muu epätarkkuus tai mikäli tieto on vanhentunut, on rekisteröidyllä oikeus pyytää tietojensa oikaisemista.

Mikäli henkilötietojen käsittely perustuu rekisteröidyn suostumukseen tai sopimussuhteeseen, rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjälle toimittamansa itseään koskevat henkilötiedot jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa ja siirtää tiedot toiselle rekisterinpitäjälle. Tämä oikeus koskee vain automaattisesti käsiteltäviä henkilötietoja.

Rekisteröidyllä on oikeus tietyissä tilanteissa rajoittaa henkilötietojensa käsittelyä. Tämä oikeus on esimerkiksi tilanteessa, jossa rekisteröity kiistää henkilötietojensa oikeellisuuden tai käsittelyn lainmukaisuuden. Tällöin käsittelyä rajoitetaan tietojen oikeellisuuden ja käsittelyn lainmukaisuuden varmistamisen ajaksi.

Rekisteröidyllä on oikeus pyytää itseään koskevien henkilötietojen poistamista. Kyseinen oikeus tulee kyseeseen vain, mikäli henkilötietoja ei enää tarvita niihin tarkoituksiin, joita varten ne kerättiin eikä käsittelylle ole muuta laillista perustetta eikä tietoja tarvitse säilyttää lain perusteella. Tietoja ei siis ole mahdollista poistaa sinä aikana, kun niiden säilyttämiselle on oikeudellinen peruste.

Mikäli henkilötietojen käsittely perustuu ainoastaan rekisteröidyn suostumukseen, on rekisteröidyllä milloin tahansa oikeus peruuttaa antamansa suostumus.

Rekisteröidyllä on lisäksi oikeus vastustaa henkilötietojensa käsittelyä, mikäli käsittely perustuu rekisterinpitäjän oikeutettuun etuun.

Rekisteröidyllä on myös oikeus tehdä valitus Tietosuojavaltuutetulle (www.tietosuoja.fi), mikäli rekisterinpitäjä ei täytä velvoitteitaan rekisterinpitäjänä tai ei muutoin noudata sovellettavaa tietosuojalainsäädäntöä.

Henkilötietojen käsittelyyn ja rekisteröityjen oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä pyydämme olemaan yhteydessä