



ASIAKKAIDEN HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY KAUPUNGIN VUOKRATALOYHTIÖSSÄ

Lakimies Sanna Mäkilä, Helsingin kaupungin asunnot Oy

heka

VAIKUTTAVIN

KILPAILU-
KYKYISIN

PALVELEVIN

ONNI ASUU HEKALLA!

MEILLÄ ON
HELSINGIN PARHAAT
VUOKRAKODIT.

AMMATTI-
TAITOA

HUOLEN-
PITOA

HEKA x5

PALVELUT
YHDESTÄ
PAIKASTA

VAU!

Aito
hekalainen

Meitä on
jo melkein
100 000

TARJOAMME TURVALLISTA,
KOHTUUHINTAISTA JA
LAADUKASTA ASUMISTA.

YHDESSÄ
TEKEMISTÄ



ASUKASLÄHTÖISYYS



EKOLOGISUUS



OIKEUDENMUKAISUUS
JA YHDENVERTAISUUS



TALOUDELLISUUS



TURVALLISUUS



OSALLISUUS JA OSALLISTUMINEN



YRITTÄJÄMYÖNTEISYYS

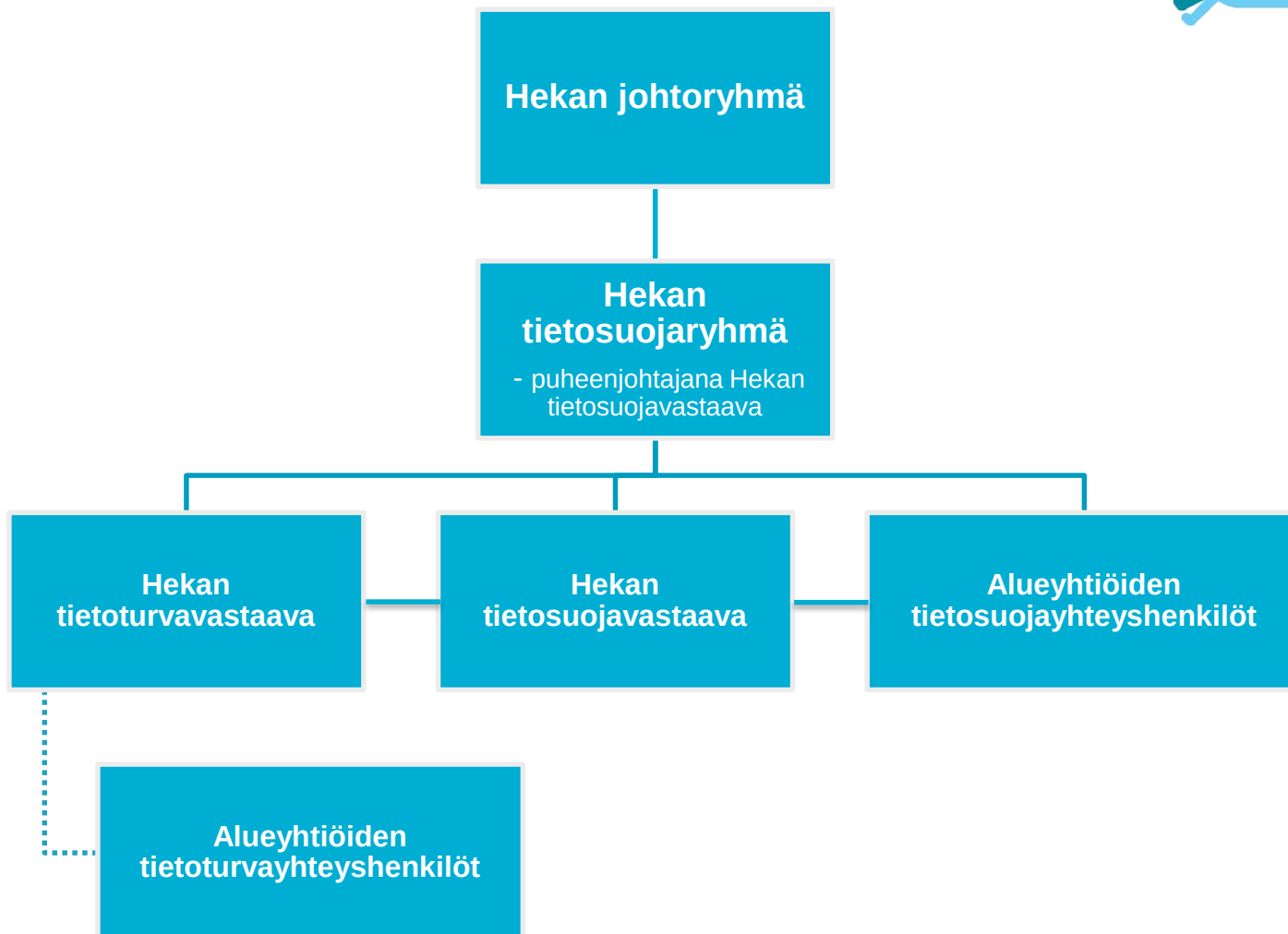
heka

Miksi tietosuoja-asiat ovat tärkeitä kaupungin vuokratiloyhtiössä?



- Asiakasmäärä
- Vuokraustoiminnassa kerätään ja käsitellään paljon henkilötietoja asiakkaista ja heidän asumisestaan
- Lisäksi Hekassa asiakkuussuhteet ovat usein pitkäaikaisia, joten asiakkuussuhteen aikana ehtii kertyä paljon henkilötietoja

Tietosuojaorganisaatio Heka-konsernissa





Tietosuojaprojekti Hekassa parhaillaan käynnissä, tietosuoja osaksi jokapäiväistä toimintaa

- Heka on toteuttanut laajan tietosuojakartoituksen vuonna 2017, jossa huomioitiin tietosuojan kannalta keskeiset osa-alueet
 - Asiakkuus ja liiketoiminta yhtenä
- Tietosuojakartoituksen perusteella on laadittu toimenpidesuunnitelma



Tietosuoja-asetuksen vaikutus asiakkaiden henkilötietojen käsittelyyn

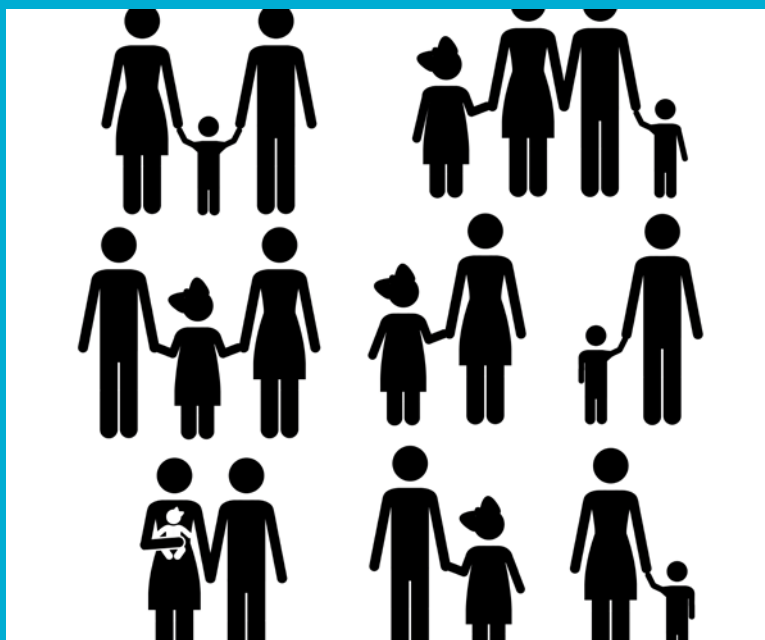


**Hekan
tietosuojapolitiikka
luo yhteiset
tavoitteet ja
periaatteet
henkilötietojen
käsittelylle!**

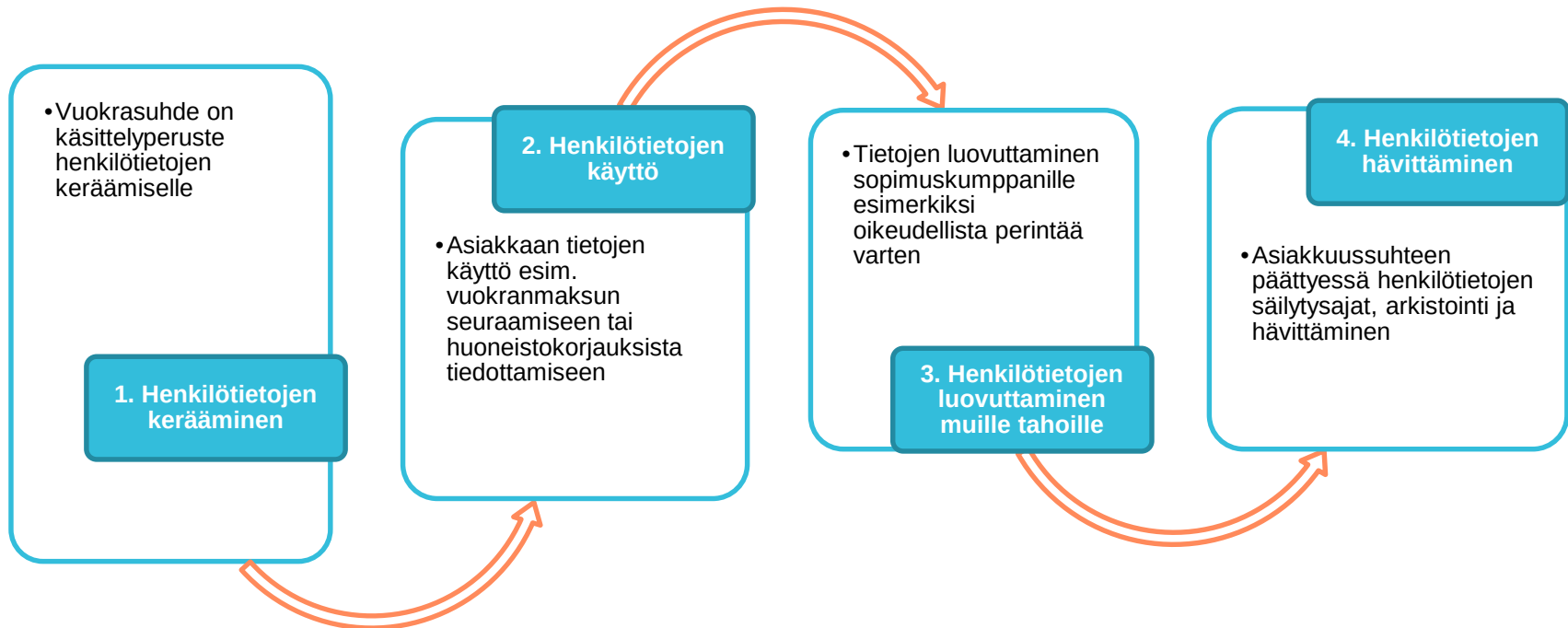
**Tietosuoja on
jokaisen
hekalaisen
asia!**

**Hekan käsittelemille
henkilötiedoille on
käsittelyperuste, Heka
on rekisterinpitäjä!**

**Heka käsittelee
henkilötietoja
lainmukaisesti,
asianmukaisesti,
läpinäkyvästi ja
tietoturvallisesti!**



Asiakkaan henkilötiedon elinkaari Hekassa





Hekalla asuminen ei ole mahdollista ilman asiakkaan henkilötietoja!

- Henkilötietojen käsittely (esim. yhteystiedot, vuokranmaksutiedot) on välttämätöntä vuokrasuhteen takia, henkilötiedot voidaan säilyttää kyseistä tarkoitusta varten niin pitkään kuin on tarpeen
- Kaikkia henkilötietoja ei voi siis saada poistetuksi, jos asiakas haluaa jatkaa vuokrasuhdetta

Asiakkaista kerättävien henkilötietojen ja käsittelytoimien tunnistaminen

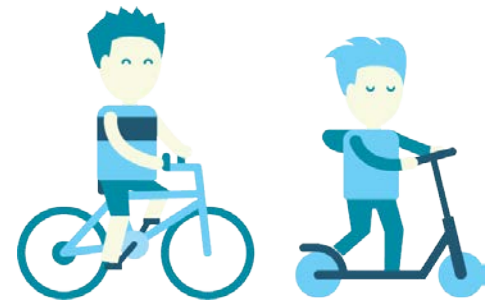


- Esimerkiksi:
 - Mitä henkilötietoja asiakkaista käsitellään?
 - Mitkä henkilötiedot ovat tarpeellisia, jotta asiakas voi asua Hekan asunnossa?
 - Mitä käsittelytoimia asiakkaan henkilötiedoille tehdään?
 - Ketkä käsittelevät asiakkaiden henkilötietoja? Onko henkilötietojen käsittelyssä eroja tehtäväryhmittäin?

Sisäiset ohjeet asiakkaiden henkilötietojen käsittelystä



- Esimerkiksi:
 - Miten asiakkaiden henkilötietoja käsitellään?
 - Miten esimerkiksi asiakaspuhelu tai asumishäiriö dokumentoidaan järjestelmään?
 - Miten Hekassa toimitaan, kun asiakas haluaa tarkastaa henkilötietonsa?
 - Miten henkilötietoja arkistoidaan ja säilytetään?



Ulkopuoliset palveluntarjoajat

- Rekisterinpitäjänä Hekalla oltava aiempaa tiukempi kontrolli ulkopuolisista palveluntarjoajista, jotka toimivat henkilötietojen käsittelijöinä
- Tarkoittaa esimerkiksi:
 - Hekan laatimia ohjeistuksia henkilötietojen käsittelystä ja tarvittavasta tietoturvasta
 - Tietosuojaehtojes päivittäminen sopimuksiin



Tietosuoja-asetuksen vaatimuksiin taipuvat järjestelmät

- Nykyisissä käytössä olevissa järjestelmissä ja tulevilla järjestelmähankkeissa on huomioitava tietosuoja-asetuksen vaatimukset



Asiakkaiden henkilötietojen luovutukset

- Tilanteet, joissa Heka luovuttaa asiakkaan henkilötietoja Hekan ulkopuolelle
- Luovutus voidaan tehdä yhteistyökumppanille, viranomaiselle tai asiakkaan puolesta asioivalle
- Vastaanottajalla on oikeus käsitellä henkilötietoja



Asumisneuvojen rooli kaupungin vuokrataloxyhtiössä

- Hekassa kaupungin soten asumisneuvojat ovat tiiviisti mukana asiakkaiden arjessa
- Asumisneuvojilla on käyttöoikeudet Hekan asiakkuudenhallintajärjestelmään
- Tietosuojamielessä asumisneuvonta on tässä tilanteessa Hekaan nähden ulkopuolinen organisaatio



Tietosuojaviestintä asiakkaille

- Haluamme kertoa ymmärrettävästi henkilötietojen käsittelystä!
- Läpinäkyvä ja selkeä tietosuojaviestintä, joka sisältää esimerkiksi tietosuojapolitiikan ja ohjeet tarkastuspyyntöjen tekemiseksi
- Tietosuojaviestintä toteutetaan Hekan internetsivuilla



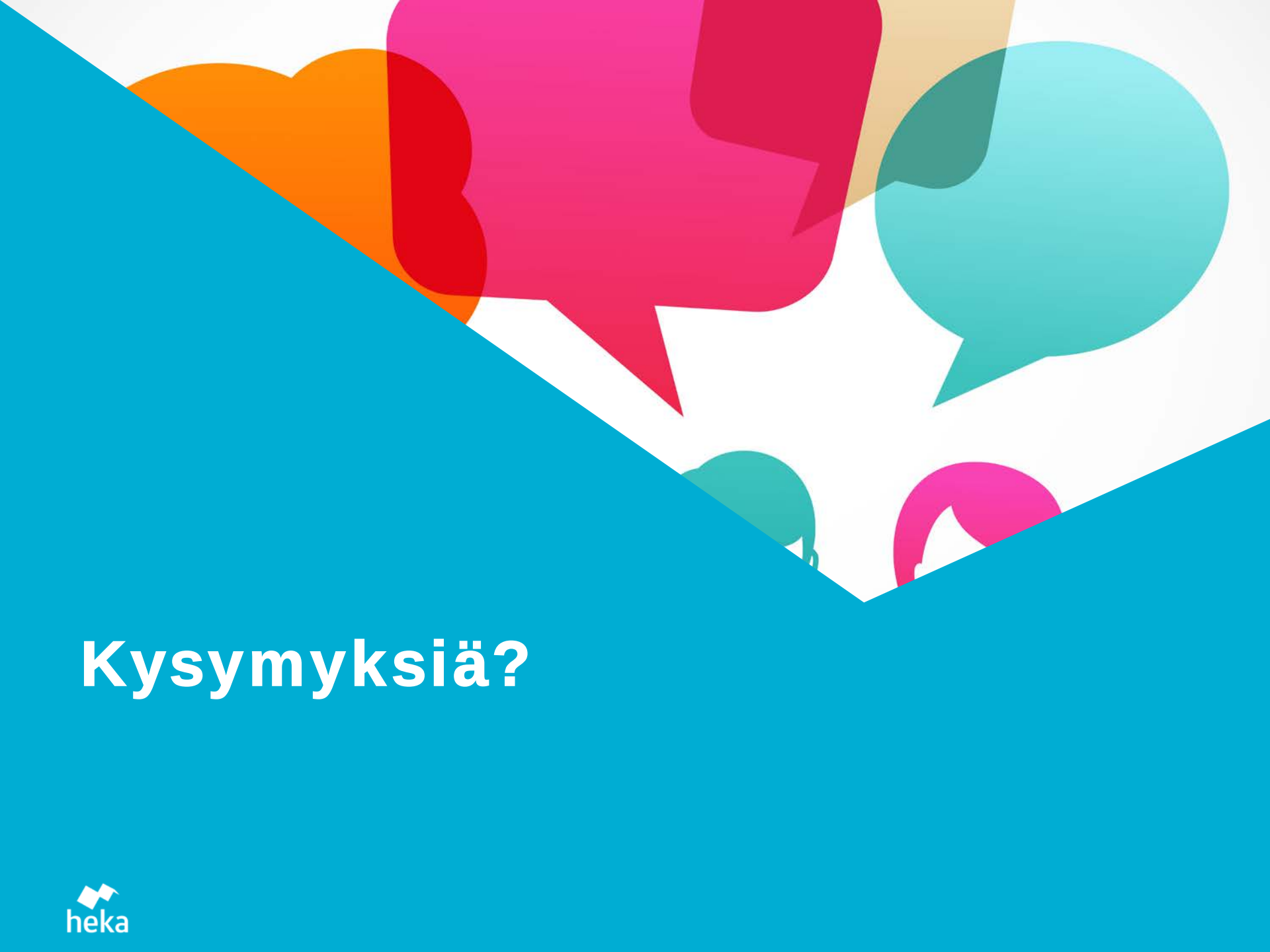
Asiakkaiden tunnistaminen asiointitilanteissa

- Esim. asiakaspalvelutilanne, sähköpostiyhteydenotto tai puhelinsoitto
- Tunnistamiskäytännöille halutaan varmistaa, että asioimme oikean henkilön kanssa, emmekä luovuta henkilötietoja väärälle henkilölle

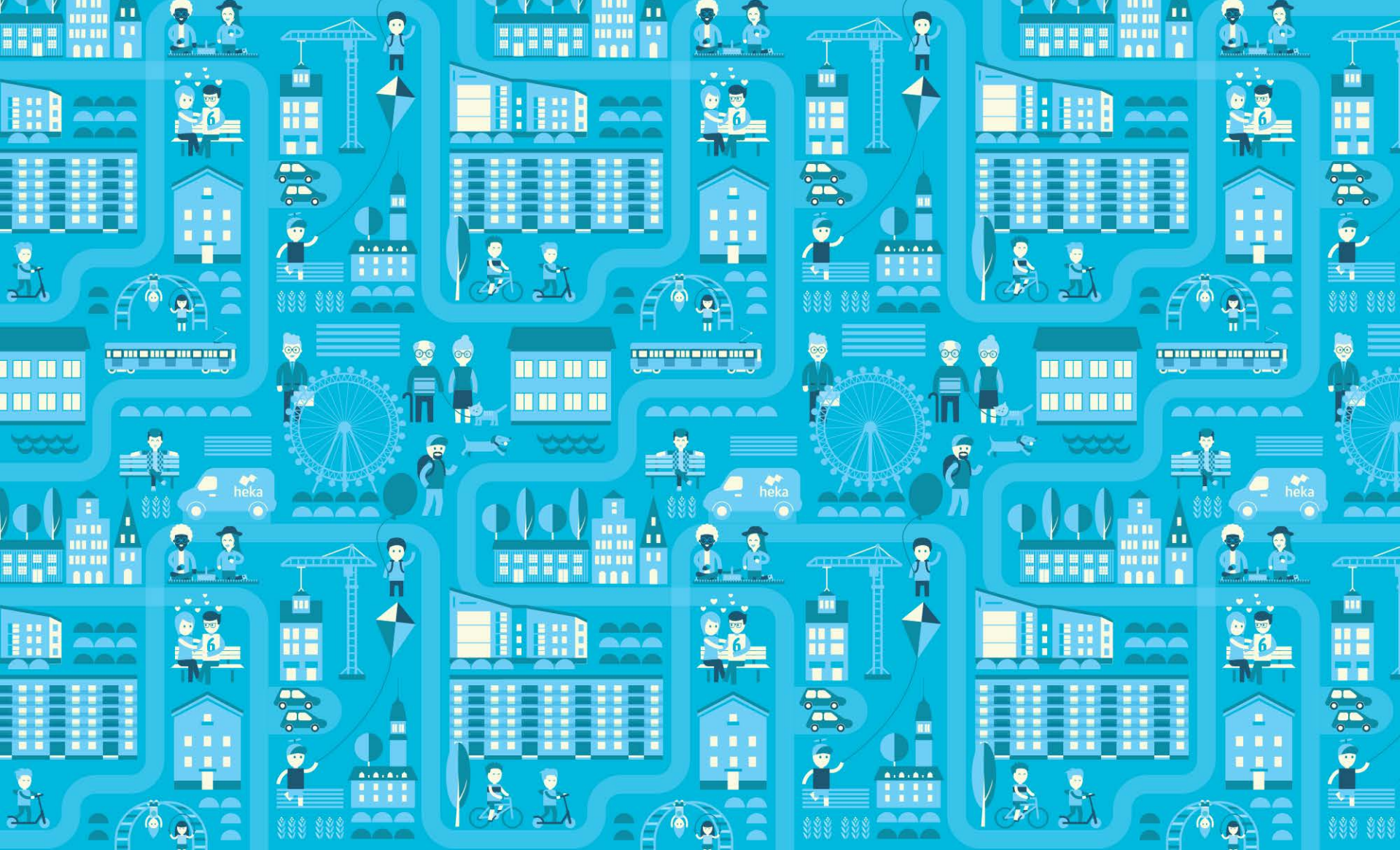
Asiakkaiden henkilötietojen käsittelystä pidetään huolta myös henkilökunnan kouluttamiselle!

- Tietosuoja ei toteudu, jos henkilökunnan osaamisesta ei pidetä huolta
- Hekassa suunnitteilla tietosuojakoulutusta koko henkilökunnalle, jossa huomioidaan myös tehtäväkuvassa tapahtuva henkilötietojen käsittely





Kysymyksiä?



Kiitos ja ihanaa kevättä!