

Asiakkaan henkilötietojen käsittely FINEssä

EU:n tietosuoja-asetus (EU) 2016/679 13 ja 14 artikla

Pankki-, vakuutus- tai sijoituspalveluasian käsittelemiseksi FINEn ja sen yhteydessä toimivien lautakuntien on tunnistettava asiakas ja käsiteltävä asiakkaan kyseiseen palveluun liittyviä henkilötietoja. Ellei FINE saa sinulta tarvittavia henkilötietoja, ei asiaasi voida käsitellä. Tietosi rekisteröidään FINEn asiakasrekisteriin.

Tässä selosteessa kerrotaan henkilötietojesi rekisteröintiä ja käsittelyä koskevista seikoista, jotka sinun tulee ottaa huomioon pyytäessäsi neuvoa tai ratkaisusuositusta FINEstä.

Rekisterinpitäjä

FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta, Vakuutuslautakunta, Pankkilautakunta, Sijoituslautakunta
Porkkalankatu 1
00180 HELSINKI
Puhelin 09 6850 120, sähköposti info@fine.fi
Rekisterinpitäjän edustaja: Toimitusjohtaja Elli Reunanen, puh. 09 6850 1226

Henkilötietojen rekisteröinnin ja käsittelyn avainkohdat

- Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus: FINEn käsiteltäväksi saattamasi neuvonta- tai riita-asian selvittäminen ja ratkaiseminen.
- Henkilötietojen käsittelyn oikeusperusteet:
 - 1) Kun asia koskee kuluttajana itse tekemääsi sopimusta, henkilötietojen käsittely perustuu FINEn lakisääteiseen velvollisuuteen käsitellä tällainen toimivaltaansa kuuluva vakuutus, pankki-, tai sijoituspalveluasiasia.
 - 2) Muissa asioissa henkilötietojen käsittelyn peruste on FINEn oikeutettu etu; FINE ei voi selvittää ja käsitellä asiaasi käsittelemättä myös henkilötietojasi.
- Käsiteltävien henkilötietojen ryhmät: Käsittelypyynnön yhteydessä antamiesi henkilötietojen ja asiakirjojen lisäksi FINEn on pyydetävä asiaa koskevia asiakirjoja ja vastine vastapuolena olevalta palveluntarjoajalta. Sinulta pyydetään erillinen valtuutus salassa pidettävien asiakirjojen ja tietojen saamiseen palveluntarjoajalta. Myös muun asianosaisen, kuten vastuuvakuutusasiassa vahingon aiheuttajan, kuuleminen voi olla välttämätöntä. Saat asian käsittelyn kuluessa FINeltä erikseen tiedon kaikista edellä mainituista muilta asianosaisilta hankituista tiedoista.
- Jos olet asiakkaan tai palveluntarjoajan asiamies tai edustaja tai sinua kuullaan FINEssä käsiteltävän asian johdosta, FINE rekisteröi osaltasi henkilötietoina asian käsittelyn edellyttämät välttämättömät nimi- ja yhteystiedot, kuten sähköpostiosoitteen ja puhelinnumeron sekä asiassa mahdollisesti toimittamasi muut tiedot asian käsittelyn edellyttämässä laajuudessa.

- FINE suojaa tietosi eikä luovuta asianosaisten tai heidän edustajiensa henkilötietoja sivullisille. Toimittamasi aineisto annetaan kuitenkin tiedoksi vastapuolenasi olevalle palveluntarjoajalle ja mahdolliselle muulle asiassa kuultavalle henkilölle, kuten vastuuvakuutusasioissa vahingon aiheuttajalle.
- Jos asian ratkaiseminen FINEn harkinnan mukaan edellyttää asiantuntijalausunnon pyytämistä, FINE voi luovuttaa tietoja käyttämälleen asiantuntijalle. FINE voi myös joutua antamaan tietoja viranomaiselle sen lain nojalla erikseen esittämästä pyynnöstä.
- FINE säilyttää henkilötietojasi kymmenen (10) vuoden ajan asian käsittelyn päättymisestä. Säilytysaika perustuu lainmukaisiin kanne- ja vanhentumisaikoihin.
- Riita-asian vireille tulo ja käsittely FINEssä vaikuttaa myös vastapuolesi oikeusasemaan. Kyse on henkilötietojen käsittelystä oikeusvaateen esittämiseksi tai puolustamiseksi. Tietojasi ei käsitellä automaattisesti. Näistä syistä sinulla ei ole tietosuojasetuksen mukaan oikeutta vaatia henkilötietojesi poistamista, siirtämistä, käsittelyn rajoittamista tai vastustaa tietojen käsittelyä. Sinulla on oikeus saada FINeltä vahvistus henkilötietojesi käsittelystä, oikaista itseäsi koskevat epätarkat tai väärät tiedot ja saada jäljennös FINEn rekisteröimistä tiedoistasi niiden säilytysaikana.

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Asiakkaan henkilötiedot

FINE rekisteröi ja käsittelee henkilötietojasi siltä osin kuin se on välttämätöntä:

- käsiteltäväksi saattamasi neuvonta-asian selvittämiseksi yhdessä palveluntarjoajan kanssa,
- ratkaisusuosituksen antamiseksi riita-asiassasi
- edellisiä tehtäviä varten tarvittavan yhteyden pitämiseksi

Muun asiassa kuultavan henkilön henkilötiedot

FINE voi rekisteröidä ja pyytää henkilötietojasi myös silloin, kun sinulle on varattava tilaisuus tulla kuulluksi ratkaistaessa muun henkilön FINEn saattamaa riita-asiaa. Näin tapahtuu esimerkiksi silloin, kun sinun katsotaan aiheuttaneen vahinkoa toiselle ja hyväksesi on voimassa vastuuvakuutus, jota koskevasta päätöksestä vahinkoa kärsinyt on valittanut FINEn. Kuuleminen voi olla tarpeen myös silloin, kun olet osakkaana kuolinpesässä tai omistat vakuutetun kohteen yhdessä toisen kanssa.

Asianosaisten edustajan ja asiamiehen henkilötiedot

Kun toimit FINEn käsittelemässä asiassa asianosaisten asiamiehenä tai olet asianosaisten edustaja, FINE rekisteröi asian hoitamiseksi välttämättömät nimi-, osoite-, sähköpostiosoite- sekä puhelinyhteystietosi.

Henkilötietojen käsittelyn oikeusperusteet

Käsiteltävän asian luonteen mukaan henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste on:

1) Kun asia koskee kuluttajana itse tekemääsi sopimusta

Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste on rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattaminen, EU:n tietosuoja-asetus 6 artikla 1 c alakohta.

FINEn velvollisuudesta käsitellä ohjesääntönsä mukaiseen toimivaltaansa kuuluvat vakuutus, pankki- tai sijoituspalvelua koskevat kuluttajariidat on säädetty muussa kuin viranomaisessa tapahtuvasta kuluttajariitojen ratkaisemisesta annetun lain (1696/2015) 3 §:ssä. FINEn lakisääteisen velvoitteen noudattamisesta on kyse myös silloin, kun sinua kuullaan ja tietojasi käsitellään vakuutus sopimuslain 68 §:n nojalla vakuutettuna vahingon aiheuttajana vastuuvakuutusta koskevassa riita-asiaassa.

2) Muut FINEn toimivaltaan kuuluvat vakuutus-, pankki- tai sijoituspalveluasiat

Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste on rekisterinpitäjän oikeutettu etu, EU:n tietosuoja-asetus 6 artikla 1 f alakohta.

Henkilötietojesi käsittely perustuu tekemäsi selvityspyynnön tai valituksen johdosta sinun ja FINEn välille syntyvään asiakassuhteeseen. FINEn toimivaltaan kuuluvia vakuutus-, pankki- ja sijoituspalveluasioita ei ole mahdollista selvittää ja ratkaista käsittelemättä henkilötietojasi sisältäviä asiakirjoja.

Asiakkaan henkilötunnuksen käsittely

Finanssi- ja vakuutuspalveluja koskevissa asioissa henkilötunnuksen käyttäminen on välttämätöntä asiakkaan tunnistamiseksi ja perustuu tietosuojalain (2018) 29 §:ään.

Erityisiä henkilötietoryhmiä koskeva käsittely (arkaluonteiset tiedot)

EU:n tietosuoja-asetuksen 9 artiklan 2 alakohdan f alakohdan mukaan arkaluonteisia, kuten henkilön terveydentilaa koskevia henkilötietoja voidaan käsitellä silloin, kun se on tarpeen oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi tuomioistuimen ulkopuolisessa menettelyssä. Tällaisesta käsittelystä on kyse FINEn käsitellessä pyyntösi perusteella muun muassa henkilövakuutusta tai henkilövahinkoa koskevaa asiaa. Kyse on esittämiesi vaatimusten perusteiden oikeudellisesta selvittämisestä, jolloin terveydentilaasi koskevien henkilötietojen käsittely on välttämätöntä.

Käsiteltävien henkilötietojen ryhmät ja muilta kuin sinulta itseltäsi saatavat tiedot

Käsittelypyynnön yhteydessä FINElle antamiesi henkilötietojen ja asiakirjojen lisäksi FINE pyytää vastapuolenasi olevalta palveluntarjoajalta vastineen käsittelypyyntösi sekä asian ratkaisemiseksi tarvittavat tiedot ja asiakirjat. Näitä ovat esimerkiksi tiedot kysymyksessä olevasta sinun ja palveluntarjoajan välisestä sopimussuhteesta, laskutuksesta ja maksuista, toimeksiannoitasi palveluntarjoajalle sekä vakuutuskorvausasioissa kaikki kyseiseen vahinkoon liittyvät selvitykset, kuten palveluntarjoajan hankkimat tekniset- ja taloudelliset selvitykset tai henkilövahingoissa potilasasiakirjat.

FINE pyytää sinulta erillisen valtuutuksen edellä mainittujen salassa pidettävien asiakirjojen ja tietojen saamiseen palveluntarjoajalta. Voit antaa valtuutuksen FINEn yhteydenottolomakkeella tai, jos olet ottanut yhteyttä kirjeitse, täyttämällä ja palauttamalla FINEn lähettämän valtuutuslomakkeen.

FINE voi saada asian ratkaisemiseksi tarvittavia tietoja myös muulta asiassa kuultavalta asianosaiselta, kuten vastuuvakuutusasiassa vahingon aiheuttajalta. Saat FINEitä erikseen tiedon palveluntarjoajalta tai mahdolliselta muulta asianosaiselta hankituista kaikista tiedoista asian käsittelyn kuluessa.

Jos toimit asiakkaan tai palveluntarjoajan asiamiehenä tai edustajana FINE rekisteröi osaltasi asian käsittelyn vaatiman yhteydenpidon edellyttäminä henkilötietoina nimi- ja yhteystiedot, kuten posti- ja sähköpostiosoitteen ja puhelinnumeron. Myös asianajaja tai muu asiamies tarvitsee aina päämiehensä antaman valtuutuksen, jotta FINE voi luovuttaa asiamiehelle päämiehen salassa pidettäviä tietoja. Voit ladata valtuutuslomakkeen [tästä](#).

Jos sinua kuullaan FINElle tehdyn käsittelypyynnön johdosta muuna asianosaisena, kuten vastuuvakuutusasiassa vahingon aiheuttajana, FINE rekisteröi nimi- ja yhteystietojesi lisäksi toimittamasi asiaa koskevat tiedot asian käsittelyn edellyttämässä laajuudessa.

Henkilötietojen vastaanottajat ja henkilötietojen luovuttaminen

Asiakkaana, asiassa kuultavana asianosaisena, mainittujen henkilöiden tai asiakkaan vastapuolen edustajana tai asiamiehenä toimittamiesi henkilötietojen vastaanottaja on FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta.

Käyttäessäsi yhteyden ottamiseen FINEn internetsivuilla olevaa tunnistautumista edellyttävää sähköistä valituslomaketta henkilötietojesi käsittelijänä tietojen FINElle toimittamista varten toimii FINEn lukuun Koodiviidakko Oy (Kansankatu 53, 90100 Oulu, www.viidakko.fi).

FINE ei luovuta asianosaisten, heidän edustajiensa tai asiamiestensä henkilötietoja sivullisille. Asian oikeudellisen käsittelyn toteuttamiseksi toimittamasi henkilötiedot ja asiakirjat annetaan kuitenkin tiedoksi asian vastapuolelle ja mahdolliselle muulle asiassa kuultavalle asianosaiselle, kuten vastuuvakuutusasioissa vahingon aiheuttajalle.

Jos asian ratkaiseminen FINEn harkinnan mukaan edellyttää asiantuntijalausunnon pyytämistä, FINE luovuttaa tietoja myös käyttämälleen ulkopuoliselle asiantuntijalle. Myös asiantuntijaa sitoo vaitiolovelvollisuus. FINE voi lisäksi joutua antamaan tietoja viranomaiselle sen lain nojalla erikseen esittämästä pyynnöstä.

Henkilötietojen säilytysaika

FINE säilyttää henkilötietojasi kymmenen (10) vuoden ajan asian käsittelyn päättymisestä. Säilytysaika perustuu lainmukaisiin kanne- ja vanhentumisaikoihin.

Sähköisen valituslomakkeen tietoja säilytetään välityspalvelimella viikon ajan tietojen FINEn saapumisen tekniseksi varmistamiseksi, jonka jälkeen tiedot poistetaan.

Henkilötietojen suojaaminen

FINE säilyttää henkilötietojasi sisältävää aineistoa kulunvalvonnalla suojatuissa tiloissa. Sähköinen asiakasrekisteri on suojattu ja siihen pääsy rajattu vain FINEn henkilöstölle ja vaitiolositoumusten piiriin kuuluvan teknisen tuen henkilöille. Henkilötietojen säilyvyys on varmistettu erillisellä teknisellä järjestelmällä. Kaikki henkilötietoja sisältävä sähköinen viestintä tapahtuu salattua kanavaa käyttäen.

Henkilötietojen tarkastusoikeus, oikaiseminen, poistaminen ja valitusoikeus

Sinulla on oikeus saada pyynnöstä tietosuoja-asetuksen 15 artiklan mukainen vahvistus henkilötietojesi käsittelystä ja jäljennös FINEssä rekisteröidyistä tiedoistasi. Sinulla on tietosuoja-asetuksen 16 artiklan mukainen oikeus vaatia virheellisten henkilötietojen oikaisemista tai täydentämistä.

Saatettuasi asiasi FINEn käsiteltäväksi, sinulla ei ole riita-asioissa oikeutta vaatia tietosuoja-asetuksen 17, 18, 20 ja 21 artiklan mukaisesti henkilötietojen poistamista, siirtämistä, tietojen käsittelyn rajoittamista tai vastustaa henkilötietojen käsittelyä edellä mainittuna henkilötietojen käsittely- ja säilytysaikana. Nämä rajoitukset johtuvat siitä, että FINEn tuomioistuinten ulkopuolisessa riidanratkaisumenettelyssä on kyse tietosuoja-asetuksen mukaisesta oikeudellisen vaateen esittämisestä ja puolustamisesta. Asian käsittelyllä on olennaisia vaikutuksia myös vastapuolesi oikeuksiin ja asemaan muun muassa asiaan liittyvien oikeudellisten vaateiden laillisen vanhentumisen kannalta ja kyse on tähän liittyvistä FINEn laista johtuvista velvoitteista säilyttää asian käsittelytietoja. FINE ei käsittele henkilötietoja automaattisesti eikä automaattisen päätöksenteon keinoin.

Tietojen siirto-oikeutta lukuun ottamatta edellä mainitut rajoitukset eivät koske FINEssä selviteltyjä neuvonta-asioita. Neuvonta-asioissa sinulla on oikeus niin halutessasi pyytää FINEltä henkilötietojesi poistamista FINEn asiakasrekisteristä tai tietojesi käsittelyn rajoittamista.

Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle

Tietosuoja-asetuksen 77 artiklan mukaan jokaisella rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, erityisesti siinä jäsenvaltiossa, jossa hänen vakinainen asuinpaikkansa tai työpaikkansa on taikka jossa väitetty rikkominen on tapahtunut, jos rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan tietosuoja-asetusta, sanotun kuitenkaan rajoittamatta muita hallinnollisia muutoksenhakukeinoja tai oikeussuojakeinoja.

Voit saattaa henkilötietojesi käsittelyä koskevan FINEn menettelyn tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi:

Tietosuojavaltuutetun toimisto
Käyntiosoite: Ratapihantie 9, 6. krs, 00520 Helsinki
Postiosoite: PL 800, 00521 Helsinki

Vaihde: 029 56 66700
Faksi: 029 56 66735
Sähköposti: tietosuoja(at)om.fi