



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Sähköinen valtakirja osaksi sujuvaa korvauskäsittelyä

Vahvelainen, Mirva

2012 Hyvinkää

Laurea-ammattikorkeakoulu
Hyvinkää

Sähköinen valtakirja osaksi sujuvaa korvauskäsittelyä

Mirva Vahvelainen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu 2012

Mirva Vahvelainen

Sähköinen valtakirja osaksi sujuvaa korvauskäsittelyä

Vuosi 2012

Sivumäärä 38

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää juridisesti pätevän sähköisen valtakirjan oikeudellisia ja teknisiä vaatimuksia. Työssä selvitettävien tietojen perusteella toteutettiin lopuksi raportti henkilökorvausosastolle tarkempia teknisiä määrittelyjä varten.

Henkilökorvausosastolla tarvitaan päivittäin yhtiön vastuun selvittämiseksi ja korvausratkaisun tekemiseksi vakuutetun vahinkotapahtumaan liittyviä sairauskertomustietoja. Koska asiakkaan on joskus hankala saada tietoja hoitolaitoksesta, mahdollistaisi sähköinen valtakirja tietojen pyytämisen vakuutusyhtiön toimesta. Noin 70-80% Internetissä täytettävistä korvaushakemuksista tehdään asiakkaan If Kansion kautta, joka edellyttää kirjautumisen pankkiavaimilla tai mobiilivarmenteella. Kun asiakas kirjautuu palveluun edellä mainituilla tavoilla, asioi hän tunnistautuneena. Korvauksenhakulomakkeelle tehtävien muutostöiden myötä asiakas pystyisi antamaan valtuutuksen, josta jäisivät juridisesti pätevän valtakirjan edellyttämät tunnistetiedot. Näiden tunnistustietojen perusteella pystytään selvittämään valtuutuksen antajan tiedot hyvin tarkkaan ja valtuutus täyttäisi sille asetetut juridiset edellytykset. Henkilötietoja käsitellessä tulee huomioida siihen liittyvät erityisvaatimukset, kuten mitä säädellään arkaluontoisten tietojen käsittelystä ja tietojen hankkimisesta. Valtakirjan pätevyyttä tarkasteltaessa tulee taas huomioida valtuutuksen edellytykset ja sopimusoikeudellisesta näkökulmasta valtakirjan sisällön vaatimukset.

Työssäni käytin laadullisen tutkimuksen menetelmänä haastatteluja. Haastatteluista sain tietoa pääasiassa teknisten edellytysten ja mahdollisuuksien puitteista. Lisäksi työssä on käytetty perinteistä oikeudellista lähestymistapaa. Oikeudellisina lähteinä olen käyttänyt lakien esitäiteitä, oikeudellista kirjallisuutta, Euroopan unionin henkilön ja yksityisyyden suojaa koskevia direktiivejä sekä viestintäviraston Internet-sivustoa.

Asiasanat: valtakirja, henkilövakuutus, tunnistaminen, henkilötieto

Mirva Vahvelainen

Electronic warrant of attorney as a part of fluent claims management

Year	2012	Pages	38
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to define the juridical and technical requirements of a legally valid electronic warrant of attorney. Based on the data collected during the work, a report was made for the department of personal claims for more precise technical specifications.

Medical reports related to the client's injury are needed daily at the department of claims for defining the liability of the company, and making the decision for the amount of compensation. Since it can sometimes be hard to acquire the needed data from an institution, an electronic warrant of attorney would enable the insurance company to request the necessary data instead. Approximately 70-80% of all compensation application forms filled in in the Internet is made via the If Folder of the client, which requires logging in using one's bank credentials or a mobile verification. When a client logs in to the service using one of the aforementioned ways, they will be operating as verified. With some alterations made to the compensation form, the client could make an authorization, which would submit the information of verification (a timestamp and a sessionID). With these identifiers the data on the authorizing person could be examined very thoroughly and the warrant would meet all its juridical requirements. When addressing personal details, the special demands are to be noticed, such as what is being regulated for handling delicate information and data acquirement. When scrutinizing the validity of the warrant, the prerequisites for authorization and the requirements of the contents of the contractual warrant are to be regarded.

In my work I used interviewing as a method of qualitative research. The interviews gave me information mainly on the technical prerequisites and possibilities. Furthermore a traditional juridical approach has been used in the work. As my juridical sources I have used preliminary work on laws, juridical literature, EU-directives on the protection of personal data and the website of the Finnish Communications Regulatory Authority (FICORA).

Keywords: letter of attorney, personal insurance, identifying, personal data

Sisällys

Lyhenteet

1	Johdanto: työn aihe, tarkoitus ja tavoitteet	7
2	Opinnäytetyön taustaa	8
2.1	Korvauksenhaku	9
2.2	Sairauskertomustietoihin liittyviä ongelmia	10
2.3	Nykyinen sähköinen valtakirja	11
3	Tutkimusmenetelmä	12
3.1	Henkilöhaastattelut	12
3.2	Haastatteluista saatu tieto	13
4	Vakuutus sopimuksen merkitys korvauskäsittelyssä	14
4.1	Vakuutustoimintaa säätelevä vakuutuslainsäädäntö	14
4.1.1	Vakuutus sopimus	15
4.1.2	Henkilövakuutukset	15
4.1.3	Korvauksen hakijan tiedonantovelvollisuus	16
5	Juridisesti pätevän sähköisen valtakirjan oikeudelliset puitteet	16
5.1	Valtuutus	16
5.1.1	Valtakirja	17
5.1.2	Väärin tiedoin annettu valtakirja	18
5.2	Sähköinen tunnistaminen ja allekirjoitus	18
5.2.1	Vahva sähköinen tunnistaminen	18
5.2.2	Tunnistusprosessi	20
5.2.3	Sähköinen allekirjoitus	21
5.2.4	Julkinen avain	21
5.2.5	Sähköisen viestinnän tietosuojat	22
5.3	Perustuslaki ja henkilötietolaki	22
5.3.1	Yksityisyyden suoja	22
5.3.2	Arkaluontoisten tietojen käsittely	23
5.3.3	Rekisteröidyn tarkastusoikeus	23
5.4	Laki potilaan asemasta ja oikeuksista	24
5.5	Ifin asiakkaiden tunnistautuminen	24
5.5.1	Tunnistautumistavat	24
5.5.2	Tunnistusprosessi sähköisessä terveystietojen välityksessä	25
6	Yhteenveto ja analysointi	27
7	Opinnäytetyön arviointi	28
	Kuvaluettelo	33
	Liitteet	34

Lainsäädäntö ja lyhenneluettelo

HeTiL	Henkilötietolaki 22.4.1999/523
Tunnistuslaki	Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 7.8.2009/617
PotL	Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785
PL	Perustuslaki 11.6.1999/731
SVTSL	Sähköisen viestinnän tietosuojalaki 516/2004, SVTSL
LSA	Laki sähköisistä allekirjoituksista 24.1.2003/14
RL	Rikoslaki 19.12.1889/39
VkL	Vahingonkorvauslaki 31.5.1974/412
VSL	Vakuutuslakilaki 28.6.1994/543

1 Johdanto: työn aihe, tarkoitus ja tavoitteet

Olen työskennellyt If Vahinkovakuutusyhtiössä vuodesta 2008 lähtien, joista vuosina 2009-2011 työskentelin henkilökorvausosastolla. If on Pohjoismainen vahinkovakuutusyhtiö, jolla on 6,3 miljoonaa asiakasta, ja yritystoimintaa harjoitetaan 6300 työntekijän voimin. Yhtiö on ylittänyt tulostavoitteenensa jo kahdeksana peräkkäisenä vuotena ja vuonna 2011 kulusuhde oli 92 %. Liiketoiminta-alueet yhtiössä ovat Baltia, Suurasiakkaat, Yritysasiakkaat ja Henkilöasiakkaat, joista työssäni keskityn Henkilöasiakkaisiin. (If Vahinkovakuutusyhtiön vuosikertomus 2011, 33.)

Työssäni henkilökorvausosastolla huomasin, että muuten sujuvaa ja nopeaa korvauskäsittelyä hidastavat asiakkailta ja hoitolaitoksilta pyydettävät lisäselvitykset, kuten sairauskertomuskopiot ja lääkärinlausunnot. Havainnon myötä halusin saada sähköisen valtakirjan osaksi sujuvampaa korvauskäsittelyä.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää, millainen on juridisesti pätevä sähköinen valtakirja ja mitkä ovat sen edellytykset. Työni toisena tarkoituksena on selvittää, kuinka juridisesti pätevä sähköinen valtakirja saataisiin osaksi sähköistä, asiakkaan If Kansiossa täytettävää korvaushakemusta. Oikeudellisista lähteistä ja henkilöhaastatteluista saamieni tietojen perusteella laadin henkilökorvausosastolle raportin sähköisen valtakirjan edellytyksistä ja teknisistä vaatimuksista. Raportin tarkoituksena on helpottaa korvauskäsittelijöitä sekä järjestelmäasiantuntijoita, jotka viime kädessä tekevät määrittelyt järjestelmämuutoksista.

Valtakirjan juridisia ja teknisiä haasteita selvitettäessä tulee kiinnittää huomiota muun muassa siihen, kuka valtuutuksen voi antaa, onko valtakirjalla muotovaatimuksia ja kuinka valtuuttajalta saatu suostumus voidaan osoittaa kolmannelle osapuolelle. Teknisen haasteen luovat yhtiön monet eri järjestelmät ja asiakkaan käyttämä If Kansio ja pankkivarmennepalvelut. On selvitettävä, kuinka tämä ketju saadaan toimimaan sujuvasti ja luotettavasti suojatussa ympäristössä. Tutkimusmenetelmänä olen käyttänyt henkilöhaastatteluja sekä oikeudellista lähestymistapaa.

Yhtiö on toiminnassaan ja markkinoinnissaan painottanut viime vuoden aikana nopeaa ja sujuvaa korvauskäsittelyä. Nyky-yhteiskunnassa Internetin kautta asioimisen oletetaan olevan nopeaa ja sujuvaa ja asiakkaat vaativat entistä nopeampaa korvauskäsittelyä. Näistä syistä ei tämän tulisi viivyttää korvauskäsittelyä kohtuuttoman kauan, jos korvausasian käsittelemiseksi tarvitaan lisätietoja.

Liiketalouden näkökulma huomioidaan monelta eri tasolta. Kestävän ja kehittyvän yritystoiminnan perustekijät ilmenevät lfin arvoista, jotka ovat uudistuva, luotettava, sitoutunut ja helppo yhteydenpito. Ydinarvoja mukaillen työni tarkoituksena on tehdä sähköistä valtakirjaa uudistaen asiakkaan, vakuutusyhtiön ja hoitolaitosten välisestä yhteydenpidosta helpompaa. Tämän myötä lf voi jatkossa paremmin toteuttaa asiakkaalle lupauksensa ”ole huoletta, me autamme”.

2 Opinnäytetyön taustaa

Työssäni keskityn vapaaehtoisten henkilövakuutusten korvauskäsittelyyn ja korvauskäsittelyä varten tarvittavaan valtakirjaan. Vakuutuslakia ei määrittele, mikä vakuutus on, mutta perinteisesti vakuutuksella tarkoitetaan sopimusta, jolla vakuutuksenantaja ottaa vakuutuksenottajan maksamaa vakuutusmaksua vastaan kantaakseen vakuutuslakissa määritellyn riskin (Norio-Timonen 2010, 1). Vapaaehtoisia henkilövakuutuksia ovat muun muassa sairauskuluvakuutus, tapaturmavakuutus, matkavakuutus ja henkivakuutus. Vakuutusturvalla vakuutuksenottaja hankkii turvaa mahdollisesti tulevaisuudessa toteutuvan vahingon aiheuttamien sairauksien ja taloudellisten menetyksien varalle. Henkilövakuutuksissa vakuutettuna - joka on henkilövakuutuksen kohteena tai jonka hyväksi vakuutus on voimassa - on aina luonnollinen henkilö. Vakuutuksenantajan roolissa on vakuutusyhtiö, joka tarjoaa vakuutusturvaa. Vakuutuksenottaja tekee vakuutuksenantajan kanssa vakuutuslakia ja voi myös olla eri henkilö kuin vakuutettu. Vain vakuutuksenottajalla on oikeus tehdä vakuutusta koskevia muutoksia vakuutuksenantajan sallimien rajojen puitteissa. Tällaisia muutoksia ovat muun muassa edunsaajamääräyksen muuttaminen ja vakuutuksen irtisanominen. Korvauksenhakija on luonnollinen henkilö, joka vakuutusvahingon satuttua hakee vakuutuksenantajalta korvausta vakuutusvahingon aiheuttamista kuluista tai ansionmenetyksestä. Korvauksenhakijalla tulee tarvittaessa olla esittää hänelle aiheutunut kulu kulutusitse tai aiheutunut vamma sairauskertomuksen tai lausunnon perusteella. Korvauksenhakija on usein itse täysi-ikäinen vakuutettu tai vakuutetun huoltaja.

Opinnäytetyön aihe on työelämälähtöinen. Työskennellessäni henkilökorvausosastolla huomasin, että päivittäin korvausratkaisun tekemistä varten tarvitaan vakuutetun terveydentilätietoja, kuten sairauskertomuskopio tai lääkärinlausunto. Korvauksenhakijaa sitoo vakuutuslakia mukainen tiedonantovelvollisuus ja vastaavasti vakuutusyhtiötä selvitysvelvollisuus. Korvausvelvollisuuden ja vakuutuksenantajan vastuun selvittäminen ja korvauksen maksaminen oikein perusteiden ovat kaikkien asiakkaiden etu niin tasapuolisuuden kuin vakuutusmaksujen kannalta.

Ennen sähköistä asiointia valtakirja on pääsääntöisesti ollut aina paperinen - käsin tai tietokoneella kirjoitettu - ja valtuuttajan allekirjoituksella vahvistettu. Sähköisten palveluiden

kehityttyä on syntynyt tarve korvata käsin kirjoitettu allekirjoitus sähköisellä allekirjoituksella.

Yhtiössämme Henkilövakuutusosastolla (osastolla jolla nykyään työskentelen), otettiin maaliskuussa 2011 käyttöön sähköinen terveystarkastus. Asiakas täyttää terveystarkastuksen oman If Kansionsa kautta, kuten myös korvaushakemuksen. Sähköiseen terveystarkastukseen on kuitenkin saatu osaksi valtakirja, josta ilmenevät suostumuksen antavan henkilön tiedot sekä laatuvarmenne. Nykyisen osastoni kokemusta ja tietoa hyödyntäen on tarkoituksena saada juridisesti pätevä sähköinen valtakirja myös osaksi henkilökorvaushakemusta.

2.1 Korvauksenhaku

Vakuutuslain mukaan vahinkotapahtumasta ei ole velvollisuutta ilmoittaa. Usein kuitenkin korvauksenhakijalla on rahallinen intressi korvaukseen (Norio-Timonen 2010, 197). Tapauksissa, joissa sairauden tai tapaturman hoitokulut jäävät vähäisiksi, ei korvausta välttämättä haeta, koska summa jäisi alle vakuutuskauden omavastuuosuuden tai halutaan säästää vakuutusmaksua. Henkilövakuutuskorvauksen tehtävänä on korvata vahingonkärsineen tai hänen perheensä työtulon menetystä sekä sairauden tai tapaturman hoidosta aiheutuneita kuluja. Korvaukseen oikeuttavia vahinkotapahtumia ovat sairaus, tapaturma, työkyvyttömyys tai kuolema (Rantala & Pentikäinen 2009, 213).

Korvausvaatimus on esitettävä vakuutusenantajalle vuoden kuluessa siitä, kun korvauksenhakija sai tietää mahdollisuudestaan saada korvausta ja joka tapauksessa kymmenen vuoden kuluessa vakuutus tapahtuman sattumisesta. (VSL 73 §.) Korvausprosessi vakuutusyhtiössä alkaa, kun yhtiö vastaanottaa korvaushakemuksen. Korvauskäsittely aloitetaan viivytyksettä vakuutuslajien osalta, joista korvausta on oikeus hakea. Hyvän vakuutuslain mukaan tarvittavat lisätiedot tulee pyytää yhdellä kertaa ja ilmoittaa vakuutetulle, että päätöksenteko riippuu hänen toimittamisestaan selvityksistä. (Hyvä vakuutuslain 1998, 2.) Lähtökohtaisesti tietoja pyydetään aina ensisijaisesti asiakkaalta, koska tiedot voivat löytyä häneltä itseltään. Asiakasta lähestytään ensin myös sen vuoksi, jotta hän tietäisi, missä vaiheessa hänen vahinkosiansa käsittely on. Lisäksi tietoja pyydetään ensisijaisesti asiakkaalta pyritään säästämään korvauskäsittelyyn kuluva aika ja hoitolaitosten tietojen lähettämisestä aiheutuvia kuluja.

Vakuutusyhtiö pyytää sairauskertomustietoja selvittääkseen, onko korvauksenhakija oikeutettu korvaukseen. Vakuutetun selvitys vakuutus tapahtumasta voi olla epäselvä, jolloin tapaturmavakuutuksissa selvitetään lääketieteellisten selvitysten perusteella, onko vakuutus tapahtuma täyttänyt vakuutusehdoissa määritellyn tapaturman piirteet, ja onko vamma lääketieteellisen löydöksen perusteella tapaturmaperäinen. Korvauskäsittelyssä tulee myös huomioida

da, onko vakuutustapahtuma sattunut heti vakuutuksen alkamisen jälkeen. Krooniset sairaudet, kuten astma eivät aikuisella yleensä puhkea hetkessä, joten sairauskertomuksia pyytämällä yhtiö selvittää korvausvelvollisuutensa ja sen, onko vakuutetulla mahdollisesti ollut kyseinen sairaus jo ennen vakuutuksen alkamista.

2.2 Sairauskertomustietoihin liittyviä ongelmia

Sairauskertomusten ja lääkärinlausuntojen pyytämiseen liittyy kuitenkin monenlaisia ongelmia, joista alla on selvitetty yleisimpiä.

Vakuutettu ei tiedä, mikä sairauskertomus on; terveydenhuoltoalalla on käytössä monia erilaisia termejä, kuten epikriisi, potilaskertomus ja lausunto. Sairauskertomus on lääkärin laatima määrämuotoinen asiakirja, joka sisältää tiedon potilaan sairaudesta sekä sen hoidosta ja tutkimuksista (Tohtori, 2012.). Joissain tapauksissa asiakas pitää sairauskertomuksena omaa selvitystään sairaudesta.

Toinen ongelma on, että hoitolaitos ei anna sairauskertomusta heti lääkärikäynnin yhteydessä tai edes vakuutetun sitä pyytäessä, vaan ohjaa vakuutusyhtiötä pyytämään sairauskertomusta. Vakuutusyhtiössä on huomattu kehittyvä trendi, että hoitolaitokset käännätyvät potilaat takaisin vakuutusyhtiön puoleen. Joissain tapauksissa hoitolaitos on edellyttänyt asiakkaalta vastaanottoajan varaamista, jotta hän saisi itseään koskevat tiedot. Kenties yksi syy, miksi hoitolaitokset haluavat vakuutusyhtiöiden pyytävän tietoja, on tiedoista laskuttaminen. Sairauskertomustietojen ja lausuntojen hintaskaala on noin 20-100 euroa, kun taas potilaalle itselleen tiedot tulisi antaa ilmaiseksi kerran vuodessa. Hoitava lääkäri on potilastietolain mukaan velvollinen kirjaamaan jokaiselta käynniltä hoitoon ja tutkimukseen liittyvät merkinnät. Näin ollen sairauskertomustietojen pyytamisestä ei aiheudu hoitavalle lääkärille ylimääräistä työtä.

Vakuutusyhtiötä eli vakuutuksenantajaa sitoo vakuutussopimuslain mukainen selvitysvelvollisuus; vakuutussopimuslain 69§:n mukaan korvauksenhakijan on annettava vakuutuksenantajalle sellaiset asiakirjat ja tiedot, jotka ovat tarpeen vakuutuksenantajan vastuun selvittämiseksi. Lisäksi lain kohdassa annetaan vastuuta myös vakuutusyhtiölle, sillä vakuutetun tulee toimittaa sellaiset tiedot, joita häneltä kohtuudella voidaan vaatia huomioon ottaen vakuutuksenantajan mahdollisuudet hankkia selvitys. Asiakkaasta terveystietojen pyytäminen voi joskus tuntua turhalta, mutta vakuutusyhtiön on selvitettävä, onko kyseessä korvattava vahinko. Selvittämällä taataan asiakkaiden tasapuolinen kohtelu ja korvausmenojen pysyminen kohtuullisena. Korvausmenoilla taas on vaikutusta kaikkien henkilövakuutusasiakkaiden vakuutusmaksuihin.

Eniten haittaa korvauskäsittelyyn kuluva ajasta koituu asiakkaalle; on huomattu, että etenkin kesäloma-aikaan asiakas voi joutua odottamaan tietoja hoitolaitoksesta viikkoja. Asiakas ei välttämättä tällöin ymmärrä, että yhtiön palvelulupaus ei toteutunut hoitolaitoksen viivytyksen vuoksi, vaan purkaa turhautuneisuutensa vakuutusyhtiöön ja jopa pahimmassa tapauksessa harkitsee yhtiön vaihtoa. Vahinkotilanne on asiakkaalle aina ikävä ja henkilökohtainen, joten korvauskäsittelyn tulee sujua joutuisasti.

2.3 Nykyinen sähköinen valtakirja

Tällä hetkellä käytössä oleva sähköinen ”valtakirja” ei täytä sähköisen valtakirjan myöhemmin selvitettäviä edellytyksiä. Kyseessä on ennemminkin vakuutusyhtiön ilmoitus hoitolaitokselle olemassa olevasta suostumuksesta, kuin valtakirjasta. Ongelmana on ollut osoittaa kolmannelle osapuolelle, että yhtiö on saanut asiakkaalta suostumuksen terveydentilatietojen luovuttamiseen. Lisäksi suostumuksen antaminen on mahdollista vain, mikäli korvausta hakee itse täysi-ikäinen vakuutettu (Koskinen 2012). Korvausosastolla tällä hetkellä käytössä oleva sähköisen korvaushakemuksen yhteydessä käytettävä suostumusteksti on seuraavanlainen:

”Vakuutettu Matti Meikäläinen (henkilötunnus) on sähköisellä allekirjoituksellaan pankkitunnuksia käyttäen antanut suostumuksensa siihen, että häntä tutkineet ja hoitaneet lääkärit, sairaalat, terveyskeskukset, neuvolat, työterveyshuollon yksiköt, mielenterveystoimistot ja yksityiset sairaanhoitolaitokset sekä toiset vakuutusyhtiöt ja vakuutus- ja eläkelaitokset voivat antaa vakuutusyhtiölle korvausasian käsittelemiseksi tarpeellisia vakuutetun terveydentilaa koskevia henkilötietoja. Tarvittavien tietojen hankkimiseksi vakuutusyhtiö voi luovuttaa edellä mainituille tahoille vakuutetun terveydentilaa ja vakuutusta koskevia yksilöllisiä tietoja.

Lain vahvasta tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 5 §:n 2 momentin mukaan, jos oikeustoimeen vaaditaan lain mukaan allekirjoitus, vaatimuksen täyttää ainakin sellainen kehittynyt sähköinen allekirjoitus, joka perustuu laatuvarmenteeseen ja on luotu turvallisella allekirjoituksen luomisvälineellä. Sähköiseltä allekirjoitukselta ei tule kuitenkaan evätä oikeusvaikutuksia yksinomaan sen vuoksi, että se on tehty muulla kuin edellä mainitulla tavalla.”

Valtakirjan teksti on laadittu asiakkaan antaman suostumuksen perusteella. Korvaushakemusta täytettäessä suostumus näyttää asiakkaalle kuvan 1 mukaiselta.

Lisää rivejä
Tyhjennä valittu rivi

Suostumus vakuutetun terveydentilatietojen pyytämistä varten

Ilmoitan suostuvani siihen, että minua tutkineet ja hoitaneet lääkärit, sairaalat, terveyskeskukset, neuvolat, työterveyshuollon yksiköt, mielenterveystoimistot ja yksityiset sairaanhoitolaitokset sekä toiset vakuutusyhtiöt ja vakuutus- ja eläkelaitokset antavat korvausasian käsittelemistä varten tarpeellisia terveydentilaani koskevia henkilötietoja vakuutusyhtiölle. Tarvittavien tietojen hankkimiseksi vakuutusyhtiö voi luovuttaa edellä mainituille tahoille terveydentilaani ja vakuutustani koskevia yksilöllisiä tietoja. *

Kyllä
 En

Keskeytä vahinkoilmoituksen teko

Edellinen
Jatka

Kuva 1: Suostumus korvaushakemusta täytettäessä.

Korvaushakemusta tehdessään asiakkaan on mahdollista vastata myös ”ei”, kun hän ei halua antaa suostumustaan tietojen luovuttamiseen. Tällöin asiakkaalle olisi hyvä kertoa jo lomakkeella, ettei korvauskäsittelyä voida välttämättä jatkaa. Koska korvauksenhakulomakkeelle ei muodostu jäljempänä esiteltyjä tunnistetietoja, ei asiakkaan antamaa suostumusta ole voitu näyttää toteen kolmannelle osapuolelle. Koska valtakirjassa ei ole vaadittavia tunnistetietoja, eivät hoitolaitokset luovuta potilaan terveydentilatietoja. Lääkärikeskus Mehiläisen eräs yllä lääkäri vastasi sähköpostiini keväällä 2011, että vakuutusyhtiön vahvistus potilaan antamasta suostumuksesta ei riitä, vaan että he tarvitsevat aina potilaan kirjallisen luvan tietojen luovuttamiseen silloin, kun luovutus ei perustu lakiin. Asia oli tarkistettu myös tietosuojavaltuutetulta.

3 Tutkimusmenetelmä

3.1 Henkilöhaastattelut

Työssäni oikeudellisen tutkimuksen menetelmänä olen käyttänyt henkilöhaastatteluja. Haastattelut olivat osa oikeudellisen tutkimuksen tiedonhankintaa ja ne toteutettiin avoimin kysymyksin. Haastattelut toteutettiin osittain laadullisen tutkimuksen menetelmänä käytetyn syvähaastattelun piirteitä mukailten. Syvähaastattelu eroaa teemahaastattelusta siten, että kysymykset ovat avoimia ja haastattelu on täysin strukturoimaton. Syvähaastattelussa avointen kysymysten lisäksi haastattelijä voi muotoilla uusia kysymyksiä saamiensa vastausten perusteella. Täten syvennetään haastattelua rakentamalla jatko saatujen vastausten perusteella. Syvähaastattelussa pureudutaan syvällisesti tiettyyn aiheeseen, kuten tässä tapauksessa sähköisen valtakirjan juridisiin ja teknisiin edellytyksiin. Syvähaastattelulle tyypillistä on

myös, ettei haastateltavia ole kovin monta ja, että samoja henkilöitä voidaan haastatella useampaan kertaan (Tuomi & Sarajärvi 2002, 78).

Henkilöhaastattelujen tarkoituksena oli selvittää, mitä toimenpiteitä tarvitaan sähköisen valtakirjan käyttöönottamisessa ja millaisella aikataululla se voidaan toteuttaa. Järjestelmäasiantuntija Koskisen haastattelun ja IT-järjestelmistä vastaavan Kyllösen haastattelut toteutin yllä esitellyllä syvähaastattelun menetelmällä. Tutkimusmenetelmäksi valitsin haastattelun, sillä haastattelu mahdollistaa joustavan tavan tiedon keräämiseen. Koska haastateltavat henkilöt olivat minulle ennestään tuttuja, ei tilanteessa ollut jännitystä tai jäykkyyttä, vaan haastattelut toteutettiin rennossa ilmapiirissä.

Tutkimushaastatteluun sisältyy yleisesti ottaen hyviä ja huonoja puolia, kuten se, että kysymyksessä on vähän kartoitettu, tuntematon alue, josta haastattelijan on vaikea etukäteen tietää vastausten suuntia. (Hirsjärvi ym. 2007, 200.) Tästä johtuen tein ennen haastatteluja esihaastatteluja sekä suullisesti että sähköpostitse kartoittaakseni tutkimusongelmaa ja jotta sain työni teoriaosuutta eteenpäin. Kun etukäteen olin saanut käsityksen asiasta, oli aihepiiriä helpompi rajata.

3.2 Haastatteluista saatu tieto

Haastatteluihin kysyin etukäteen sähköpostitse suostumuksen haastateltavilta ja tämän jälkeen varasin tilan ja ajan haastattelun toteuttamiseen. Toimitin myös etukäteen haastateltaville muutaman ranskalaisin viivoin esitetyn aihealueen tai kysymyksen, jota etukäteen suunnittelin haastattelussa selvittäväni. Kuten syvähaastattelun tyyliin kuuluu, päästiin haastattelussa kuitenkin paljon syvemmälle ja yksityiskohtaisempiin tuloksiin.

Haastattelut eivät kestoiltaan olleet kovin pitkiä ja ne litteroitiin ja analysoitiin. Haastatteluista saatuja tietoja on hyödynnetty koko opinnäytetyöprosessin ajan ja ne ovat olleet ehdoton edellytys lopputuloksen saavuttamiseksi. Haastattellessani järjestelmäasiantuntija Koskista, tavoitteenani oli selvittää nykyisin käytössä olevan ”valtakirjan” toimivuus ja määrittelyt. Lisäksi selvitin toteutettavan juridisesti pätevän sähköisen valtakirjan mahdollisuuksia ja haasteita. Haastattelusta selvisi muun muassa, että korvauksenhakulomake on erillinen lomake, jota yhtiön puolesta voidaan helposti tarvittaessa muuttaa. Lomake kuitenkin toimii osana If Kansiota. Lisäksi selvisi, että korvauksenhakuilmoitukset säilyvät useita vuosia, jolloin myös valtakirja olisi tallennettuna yhtiön tietokannassa.

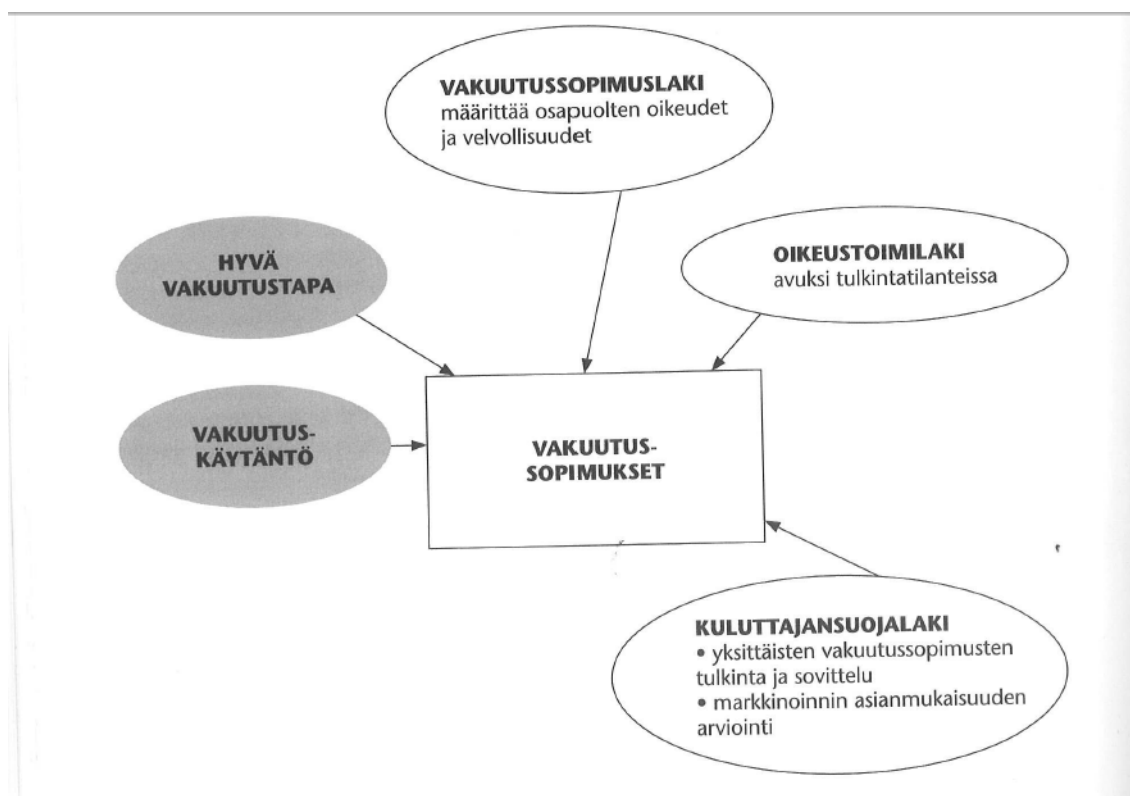
Haastattellessani Kyllöstä sähköisen terveys selvityksen tunnistautumisprosessiin liittyen, selkiytyi prosessi huomattavasti myös itselleni. Haastattelun myötä korvausosastolle toteutettava raportti oli helpompi toteuttaa. Haastattelun keskeisimpiä asioita olivat, kuinka tunnistau-

tumisprosessi etenee, miten se näkyy asiakkaalle ja mitä teknisiä toimenpiteitä tunnistauminen edellyttää. Haastattelun myötä selvisi, ettei tunnistautumistiedon saaminen korvauksen hakulomakkeelle pitäisi olla kovin suuri tekninen haaste, sillä toiminto on If Kansiossa jo olemassa.

4 Vakuutus sopimuksen merkitys korvauskäsittelyssä

4.1 Vakuutustoimintaa säätelevä vakuutuslainsäädäntö

Suomalaisiin keskinäisiin ja osakeyhtiömuotoisiin vakuutusyhtiöihin sovelletaan Vakuutusyhtiö lakia. Suomessa vakuutustoimintaan liittyy erityispiirteitä, kuten se että vahinkovakuutus ja henkivakuutustoiminta eivät saa toimia saman yhtiön alla. Vakuutus sopimus laissa vakuutukset on jaoteltu henkilövakuutuksiin ja vahinkovakuutuksiin. (VSL 1 §). Suomen toimintatapa eroaa kansallisesta ja EU lainsäädännön jaottelusta, jossa tyypillisesti käytetään jaottelua henkiva kuutuksiin ja vahinkovakuutuksiin. (HE 63/2009, 9.)



Kuva 2: Vakuutus sopimus laki on osa sopimusoikeudellista lainsäädäntöä (Lehtipuro ym. 2010, 116.).

Vakuutus sopimus laki on sopimusoikeuden piiriin kuuluva erityislaki. Pääsääntöisesti vakuutus sopimus lain säännökset ovat pakottavia, eikä niistä voida poiketa muun vakuutetun tai vakuutuskorvaukseen oikeutetun kuin vakuutuksenottajan vahingoksi. Usein laista ei voida poiketa

vakuutuksenottajankaan vahingoksi, jos vakuutuksenottaja on kuluttajansuojalaissa tarkoitettu kuluttaja tai sellaiseen sovellettava elinkeinonharjoittaja. Pakottavuus tarkoittaa käytännössä sitä, että lain säännöksistä edellä mainittujen tahojen vahingoksi poikkeavat sopimusehdot ovat mitättömiä. Vakuutus sopimukseen sovellettavista yleislaeista tärkeimmät ovat oikeustoimilaki ja kuluttajansuojalaki. (Helopuro ym. 2010, 120, 132-133.)

4.1.1 Vakuutus sopimus

Vakuutus sopimus on hyvin erilainen kuin monet muut kaupalliset sopimukset, sillä vakuutus on abstrakti sitoumus, jolla myydään asiakkaalle turvaa mahdollisesti tulevaisuudessa toteutuvan riskin varalta. Vakuutus turvan sisältö on määritelty usein kuluttajan kannalta vaikeaselkoisissa ja pääsääntöisesti vakuutuksenantajan laatimissa vakioehdoissa. Vakuutuksenottaja ei voi konkreettisesti tarkistaa etukäteen vakuutus turvansa soveltuvuutta tai yhtiön korvaustoimintaa, sillä jokainen vakuutus tapahtuma on yksilöllinen, vaikka vakuutusehdot luovat kehukset asiakkaiden tasapuoliselle kohtelulle.

Usein korvaustilanne vakuutus tapahtuman myötä tulee ajankohtaiseksi vasta vuosien kuluttua tai ei ollenkaan. Pitkäkestoisen elinkaaren vuoksi vakuutus toimintaa ei ole voitu jättää pelkästään velvoiteoikeudellisten lakien ja kuluttajansuojalainsäädännön varaan, vaan vakuutus toiminta on jo pitkään ollut erityissääntelyn kohteena Suomessa ja muualla. Lainsäätäjä on asettanut vakuutus sopimus laille kaksi ohjelmallista tavoitetta: sopijapuolten oikeuksien ja velvollisuuksien tasapainottaminen ja vakuutuksenottajan ja vakuutetun kuluttajansuojan parantaminen. (Lehtipuro ym. 2010, 117.)

4.1.2 Henkilö vakuutukset

Vapaaehtoisten henkilö vakuutusten sopimuksista ja korvauksista säädetään vakuutus sopimus laissa. Laissa henkilö vakuutuksella tarkoitetaan vakuutusta, jonka kohteena on luonnollinen henkilö. Henkilö vakuutuksia ovat henkivakuutus, yksityistapaturmavakuutus, vapaaehtoinen sairausvakuutus ja matkustajavakuutus. (Hoppu ym. 2006, 16-17.)

Henkilö vakuutus turvalla hankitaan turvaa riskien varalta, joita ovat esimerkiksi sairastuminen, kuolema, pysyvä invaliditeetti sekä lyhytaikainen tai pysyvä työkyvyttömyys (Jokela ym. 2009, 19). Henkilö vakuutukset myönnetään pääsääntöisesti aina vakuutetun tai vakuutetun huoltajan täyttämän terveys selvityksen perusteella. Terveys selvitys on yhtiön vakiokysymyksen muotoilema lomake, jolla kartoitetaan hakijan terveydentila. Terveys selvityslomakkeessa esitetään ne kysymykset, jotka vakuutuksenantaja on harkinnut kyseisen riskin kannalta merkityksellisiksi. Vastuunvalinnan tarkoitus on estää vakuutettujen joukon muodostuminen vain terveydentilaltaan sairaita sisältäviksi. Vastuunvalinnan ansiosta korvaus menoja pys-

tytään hillitsemään ja vakuutuksesta rajaamaan ennen vakuutusta alkaneiden sairauksien korvattavuus. (Antila 2012.)

4.1.3 Korvauksenhakijan tiedonantovelvollisuus

Vakuutuslain 73§:n ja lfin yleisten sopimusehtojen mukaan korvausvaatimus on esitettävä vuoden kuluessa siitä, kun korvauksenhakija on saanut tietää mahdollisuudestaan saada korvausta ja kuitenkin kymmenen vuoden kuluessa vakuutustapahtuman sattumisesta. Korvauksenhakijan edellytetään tuntevan vakuutusehtojen sisällön, joten määräaika ei pitene sen vuoksi, ettei korvauksenhakija ole selvittänyt vakuutusehtojen sisältöä (Norio-Timonen 2011, 632). Sen sijaan sairauden tai tapaturman aiheuttamista hoitokuluista tulee hakea korvausta vuoden kuluessa sen vakuutuskauden päättymisestä, jonka aikana kulut ovat syntyneet. (If Vakuutusehdot.) Kymmenen vuoden korvauksenhakuaika tulee kysymykseen lähinnä pysyvän haitan korvauksen tapauksissa. Vanhentumisajalla suojellaan velallista, joka tässä tapauksessa on vakuutuksenantaja (Norio-Timonen 2011, 646).

Korvauksenhakijan on esitettävä se selvitys, jonka hän kohtuudella pystyy hankkimaan. Hänen on esitettävä tarvittaessa selvitystä myös hänelle kielteisistä seikoista, kuten esimerkiksi toimitettava vakuutusyhtiölle lääkärintodistus, josta ilmenee peruste evätä korvaus. Vapaaehtoisissa henkilövakuutuksissa tämä ei kuitenkaan ole ehdoton, sillä jos asiakas ei toimita pyydettyjä lisätietoja korvaushakemuksen käsittely keskeytyy ja määräajan umpeutuessa päättyy. Vakuutusyhtiön ei tarvitse maksaa korvausta ennen kuin se on saanut edellä selostetut vastuunsa arvioimiseksi tarpeelliset selvitykset, mutta korvauksen riidaton osuus tulisi korvata vakuutetulle heti, kun se on mahdollista. (Lehtipuro ym. 2010, 208.)

Vakuutuslain 69 §:n mukaan, jossa säädellään korvauksenhakijan tiedonantovelvollisuudesta, tulee korvauksenhakijan antaa vakuutuksenantajalle sellaiset tiedot ja asiakirjat, jotka ovat tarpeen vakuutusyhtiön vastuun selvittämiseksi ja joita korvauksenhakijalta voidaan kohtuudella vaatia, myös ottaen huomioon vakuutuksenantajan mahdollisuudet hankkia selvitys. Lain kohdassa veloitetaan vakuutuksenantajaa olemaan myös aktiivinen tietojen saamisessa. Henkilövakuutuksissa tarvittavat asiakirjat ovat kuitenkin pääasiassa lääketieteellisiä selvityksiä, jotka sisältävät henkilötietolaissa määriteltyjä arkaluontoisia tietoja. (Hoppu ym. 2006, 253, 257; VSL.)

5 Juridisesti pätevän sähköisen valtakirjan oikeudelliset puitteet

5.1 Valtuutus

Sopimusoikeudellisesta näkökulmasta tarkastellen valtakirjalla annetaan toiselle henkilölle suostumus toimia valtuuttajan puolesta. Valtuutuksen perusmuoto on valtakirjavaltautus. Valtuutus on oikeustoimi, jolla valtuutuksen antaja antaa suostumuksensa ja oikeuttaa toisen toimimaan puolestaan ja nimissään. Valtuutuksen saajalta ei vaadita ehdotonta oikeustoimikelpoisuutta, mutta valtuutuksen antajan tulee olla oikeustoimikelpoinen. (Saarnilehto 2009, 81). Oikeustoimikelpoisuuden vaatimuksesta johtuen huoltajan tulee antaa suostumus terveydentilatietojen luovuttamisesta alaikäisen vakuutetun puolesta. Suostumus on henkilötietolain mukaan vapaaehtoinen, yksilöity ja tietoinen tahdon ilmaisu, jolla rekisteröity hyväksyy henkilötietojensa käsittelyn. Suostumus pyydetään lähes aina kirjallisena, sillä suostumuksen vastaanottaneella rekisterinpitäjällä on velvollisuus näyttää toteen saatu suostumus. Rekisteröidyllä on myös oikeus milloin tahansa peruuttaa antamansa suostumus. (Vanto 2011, 35; Henkilötietolaki, myöhemmin HeTiL.)

5.1.1 Valtakirja

Perinteisesti valtakirja on annettu paperisena ja vahvistettu allekirjoituksella. Sähköisten palveluiden myötä on ollut tarve kehittää kirjoitettua allekirjoitusta vastaava sähköinen allekirjoitus. Ennen kuin laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista tuli voimaan, sovellettiin lakia sähköisistä allekirjoituksista. Uuden lain esitöissä tuotiinkin esille, että lain tarkoituksena on edistää vahvan sähköisen tunnistamisen palveluiden tarjontaa ja luoda markkinoille perussäännökset palveluiden tarjontaan. Samalla on ollut tärkeää huomioida tietoturva ja tietosuojan vaatimukset. (Tunnistuslaki; HE 36/2009, 27-29.)

Korvauksenhakutilanteessa valtakirja ei edellytä tiukkaa muotovaatimusta vaan riittää, että valtakirjasta käy ilmi, mihin valtuuttaja antaa suostumuksensa ja milloin sekä allekirjoituksella vahvistaa tiedon (Saarnilehto ym. 2012, 351). Koska korvauskäsittelyssä käsitellään arkaluontoisia tietoja ja valtuutuksen saajalla on todistustaakka valtuutuksesta, pyydetään valtakirja kirjallisena. Kokemus on osoittanut, että suullinen valtakirja on todella hankala ja vaikea näyttää toteen. Tarpeellisuusvaatimuksen vuoksi ja koska henkilötietolaki edellyttää nimenomaista suostumusta, valtakirja pyritään yksilöimään tilanteen mukaan. Kun valtuutus on annettu yksittäistä tapausta varten, on kyse erityisvaltuudesta (Hyvärinen ym. 2002, 131).

Vaikka asiakas antaa suostumuksensa terveydentilatietojen luovuttamisesta jo vakuutushakemuksen yhteydessä, käytetään tätä valtakirjaa korvaustilanteessa ainoastaan silloin, jos korvaushakemuksen perusteella on syntynyt epäily mahdollisesta jälkikäteen asetettavasta rajoitusehdosta tai vakuutuksen irtisanomisesta vakuutetun terveystietojensa antamien virheellisten tai puutteellisesti annettujen tietojen johdosta. Henkilötietolain mukaan arkaluontoisten tietojen käsittely edellyttää nimenomaista suostumusta, jonka vuoksi vahinkoasian

käsittelyä varten pyydetään asiakkaalta vahinkoasiaa koskeva nimenomainen suostumus. (HeTiL.)

5.1.2 Väärin tiedoin annettu valtakirja

Kun korvauksenhakijana on itse vakuutettu, antaa hän suostumuksen omien terveydentilatieltojen luovuttamisesta vakuutusyhtiön käyttöön. Jos vakuutettuna on lapsi, tulee sen sijaan huoltajan antaa suostumus. Korvauskäsittelyssä on hankala valvoa, että korvausta hakisi nimenomaan lapsen huoltaja, sillä korvausta voi hakea henkilö, jolle vakuutetun sairauden tai tapaturman hoidosta on aiheutunut kuluja (Koskinen 2012).

Sähköisessä terveys selvityksessä huoltajatiedon vie järjestelmään yhtiön työntekijä ja terveys selvitykseen muodostuvassa tunnistetiedossa ilmoitetaan, että suostumuksen lapsen terveydentilatieltojen luovuttamisesta on antanut lapsen huoltaja. Korvaushakemukseen tulisi rakentaa kysymys, jossa kysyttäisiin, onko korvauksenhakija lapsen huoltaja. Tämän lisäksi tulisi kysyä huoltajan nimeä sekä henkilötunnusta, jotta vastaavanlainen teksti saataisiin korvaushakemuksen valtakirjan tunnistetietoihin. (Koskinen 2012.) Jos kuitenkin muu kuin huoltaja antaisi suostumuksen, syntyisi valtuutus väärin tiedoin. Henkilöllä ei olisi edustus oikeutta eikä oikeutta tehdä oikeustoimilain mukaista valtuutusta. Elektronisen allekirjoituksen väärentäminen vastaa täysin muun allekirjoituksen väärentämistä. Tällainen väärennös aiheuttaa tehdyn oikeustoimen (valtuutuksen) pätemättömyyden (Saarnilehto 2012, 417).

Vakuutuslautakunnassa ei ole ollut tapauksia, jossa vakuutettu olisi riitauttanut valtuutuksen olemassaolon, vaan asiakas on ollut tietoinen antamastaan suostumuksesta tai suostumus on voitu näyttää toteen. Joissain tapauksissa henkilö on voinut kieltäytyä pyydettyjen sairautta tai tapaturmaa koskevien tietojen toimittamisesta mutta tällöin asiakkaalle on ilmoitettu, ettei korvauskäsittelyä ole voitu jatkaa.

5.2 Sähköinen tunnistaminen ja allekirjoitus

5.2.1 Vahva sähköinen tunnistaminen

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista tuli voimaan 1.9.2009 ja korvasi samalla vuonna 2003 annetun lain sähköisistä allekirjoituksista. Ennen uuden lain voimaantuloa vahva sähköinen tunnistaminen oli kehittynyt ja paljon yleisempi kuin sähköinen allekirjoitus. Lakia sovelletaan sähköistä tunnistamista ja sähköistä allekirjoitusta käyttäviin ja tarjoaviin palveluntarjoajiin ja yhteisöihin.

Laissa vahva sähköinen tunnistaminen on määritelty seuraavasti:

Vahvalla sähköisellä tunnistamisella tarkoitetaan henkilön yksilöimistä ja tunnisteiden aitouden ja oikeellisuuden todentamista sähköistä menetelmää käyttämällä perustuen vähintään kahden seuraavista kolmesta vaihtoehdosta:

- a) salasanaan tai johonkin muuhun sellaiseen, mitä tunnistusvälineen haltija tietää;
 - b) sirukorttiin tai johonkin muuhun sellaiseen, mitä tunnistusvälineen haltijalla on hallussaan; tai
 - c) sormenjälkeen tai johonkin muuhun tunnistusvälineen haltijan yksilöivään ominaisuuteen.
- Tarkemmin edellytykset on selvitetty hallituksen esityksessä.

Tunnistamisesta tekee vahvan sen laissa määritellyt edellytykset. Heikolla tunnistamisella tarkoitetaan perinteistä käyttäjätunnuksen ja salasanan yhdistelmää, jota käytetään esimerkiksi sähköpostiin kirjautuessa. Vahvan tunnistamisen tunnistusvälineestä ja sen edellytyksistä puhutaan yllä mainitussa lainkohdassa kohdissa a-c. Tunnistusväline on laissa määritelty sellaiseksi esineeksi, joka sisältää yksilöiviä tietoja ja ominaisuuksia, jotka yhdessä täyttävät tunnistukseen vaadittavat kriteerit. Käytännössä tunnistusväline on esimerkiksi pankkiavainlista tai kertakäyttöisiä tunnuksia generoiva laite. Kuluttajille suunnattuja vahvan sähköisen tunnistamisen palveluita Suomessa tarjoavat pankit ja väestörekisterikeskus, mutta myös osa puhelinoperaattoreista on siirtynyt palveluntarjoajien joukkoon mobiilivarmenteella. (Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista (myöhemmin tunnistuslaki); HE 36/2009, 8.)

Vahvalle tunnistamiselle on ominaista, että tunnistamisväline ja sen käyttö voidaan aina viime kädessä yhdistää henkilön todelliseen henkilöllisyyteen, vaikka todellisia henkilötietoja ei olisi palvelun käytön yhteydessä ilmoitettu, vaan palvelua olisi käytetty anonyymisti. Vahvassa sähköisessä tunnistamisessa tunnistuspalvelua tarjoavat ja sitä käyttävät palveluntarjoajat muodostavat yleensä sopimussuhtein säännellyn verkoston. Sen sijaan sähköisessä allekirjoituksessa peruslähtökohta on se, että allekirjoituspalvelun tarjoaja ei ole sopimussuhteessa allekirjoitukseen luottavan osapuolen kanssa. (HE 36/2009, s.8)

Suomessa harva oikeustoimi edellyttää muotovaatimusta, mutta mikäli oikeustoimi kiistetään, on tuomioistuimilla vapaa todistusharkinta. Sähköisen allekirjoituksen lisäksi myös vahvan tunnistamisen menetelmillä voidaan saada aikaan oikeustoimen tekemiseen tarvittava tahdonilmaisuuksia. Edellytyksenä on kuitenkin, että osapuolet niin haluavat eikä muualla lainsäädännössä ole asetettu oikeustoimelle erityisiä muotovaatimuksia. Lain esitöissä todetaan, että sähköiseltä allekirjoitukselta ei voi evätä oikeudellista vaikutusta ja hyväksyttävyyttä todistena oikeudellisissa menettelyissä yksinomaan sen vuoksi, että allekirjoitus on sähköisessä muodossa, se ei perustu laatuvarmenteeseen tai sitä ei ole tehty turvallisen allekirjoituksen luomisvälineen avulla. (HE 36/2009,10.) Kyseistä perustetta on käytetty myös nykyisin käytös-

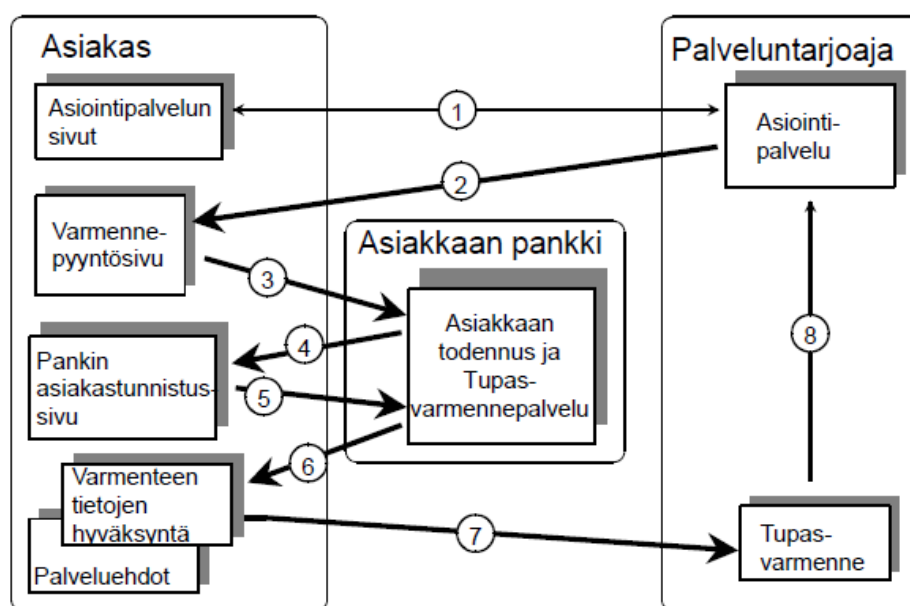
sä olevassa valtakirjassa, jolla hoitavalta taholta on pyydetty asiakkaan terveydentilatietoja. Ongelmana on kuitenkin ollut osoittaa asiakkaan antama suostumus.

5.2.2 Tunnistusprosessi

Pankit tarjoavat sähköiseen asiointiin TUPAS-Varmennepalvelun. Varmennepalvelulla asiakas toimii sähköisessä ympäristössä ja tunnistautuu palveluun pankkitunnuksillaan. TUPAS-Varmennepalvelu on pankkien yhteisesti määrittelemä, ja kukin pankki tunnistaa asiakkaansa samoilla pankkikohtaisilla pankkitunnisteilla, joita asiakas käyttää pankin omissa palveluissa. (Sähköinen asiointi 2007, 4.)

Pankkitunnukset asiakas saa käyttöönsä pankista, jossa pankin tulee lakisääteisen velvoitteen mukaan tunnistaa asiakkaansa. Asiakkaan henkilöllisyys varmistetaan Rahoitustarkastuksen hyväksymällä tavalla pankin tai sen asiamiehen toimesta. Asiakas tulee tunnistaa virallisen asiakirjan perusteella eli ajokortista, passista, henkilökortista tai kuvallisesta kelakortista. Ensimmäiset pankkitunnukset tulee noutaa henkilökohtaisesti konttorilta eikä toinen henkilö voi noutaa tunnuksia edes saamallaan valtuutuksella. (Sähköinen asiointi 2007, 4.)

Kun asiakas tunnistautuu varmentamista edellyttävään palveluun, palveluntarjoaja lähettää varmennepyynnön asiakkaalle, joka siirtyy pankkinsa varmennepalveluun. Palveluntarjoajan varmennepyyntö taas välittyy asiakkaalta pankin varmennepalveluun, joka lähettää asiakkaan tunnistamisen jälkeen asiakkaalle vastaussanomana eli itse varmenteen. Asiakas tarkastaa vastaanottamansa varmenteen tiedot ja hyväksymällä tiedot hän palaa takaisin palveluntarjoajan palveluun. Tämän jälkeen varmenne välittyy palveluntarjoajalle. (Sähköinen asiointi 2007, 5.)



Kuva 3: Tunnistusprosessi pankkitunnisteilla (Sähköinen asiointi 2007, 5.)

Asiakkaan on mahdollista myös peruuttaa tunnistustapahtuma ennen tunnistautumistaan pankin palveluun tai hylätä pankin antama varmenne. Varmennepalvelua käytetään yleisesti osana sähköistä allekirjoitusta asiakkaan ja palveluntarjoajan välisessä oikeustoimessa. Pankki ei varmennepalveluntarjoajana kuitenkaan vastaa asiakkaan ja palveluntarjoajan välisen oikeustoimen sitovuudesta tai sen sisällöstä. Varmennepalvelua käytettäessä sekä pankki että palveluntarjoaja vastaavat tietoturvallisuudesta ja suojauksesta. Varmennepalvelun osapuolten välisessä tietoliikenteessä käytetään SSL-siirtokäytäntöä (SSL-lomake), joten ulkopuoliset eivät näe tietoja eivätkä voi muuttaa niitä. (Sähköinen asiointi 2007, 5-6.)

5.2.3 Sähköinen allekirjoitus

Sähköisellä allekirjoituksella tarkoitetaan sähköisessä muodossa olevaa tietoa, jolla voidaan yhdistää tieto käyttäjään. Kehittyneellä sähköisellä allekirjoituksella on enemmän kriteerejä ja sen tulee liittyä vain allekirjoittajaan ja allekirjoittaja tulee olla yksilöitävissä. Allekirjoituksen tulee olla luotu sellaisella menetelmällä, että allekirjoittaja voi pitää sitä yksinomaissessa valvonnassaan ja allekirjoituksen tulee olla liitettyä sellaiseen sähköiseen tietoon, jonka muutokset voidaan havaita. (Tunnistuslaki 2 §.)

5.2.4 Julkinen avain

Julkinen avain muodostuu allekirjoituksesta, varmenteesta ja varmentajasta. Tunnistetieto eli julkinen avain sisältää myös muita yksilöiviä tietoja kuten henkilön tai organisaation ni-

men, varmenteen myöntämispäivän, viimeisen voimassaolopäivän tai yksilöllisen sarjanumeron. Julkinen avain muodostuu merkkejä vastaavista koodeista eli bittijonoista. Jonoista toinen on yksityinen ja toinen julkinen. Bittijonot toimivat yhdessä siten, että julkisella avaimella salattu viesti voidaan avata avainparin yksityisellä avaimella ja päinvastoin. Julkinen avain on saatavilla varmentajan ylläpitämässä hakemistossa. Avaimen yksityinen osa on allekirjoittajan hallussa ja avaimet liittyvät yhteen matemaattisen yhtälön kautta. Julkiseen ja yksityiseen avaimeseen perustuvaa salauskäytäntöä kutsutaan epäsymmetriseksi salaukseksi ja se mahdollistaa salauksen lisäksi sähköisten allekirjoitusten luomisen. (HE 36/2009,12.)

5.2.5 Sähköisen viestinnän tietosuoja

Sähköisen viestinnän tietosuojasta säädetään omassa laissaan. Lain tarkoituksena on edistää sähköisen viestinnän tietoturva ja monipuolisten sähköisen viestinnän palvelujen tasapainoista kehittymistä. Lisäksi lailla turvataan sähköisen viestinnän luottamuksellisuuden ja yksityisyyden suojan toteutuminen. (Sähköisen viestinnän tietosuoja laki, myöhemmin SVTSL; Direktiivi 2002/58/EY.)

Sähköisen viestinnän tietosuoja laissa tunnistamistiedolla tarkoitetaan tilaajaan tai käyttäjään yhdistettävissä olevaa tietoa, jota käsitellään viestintäverkoissa viestin siirtämiseksi, jakelemiseksi tai tarjolla pitämiseksi (Helopuro ym. 2009, 7).

Lakia vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista valvoo viestintävirasto ja sillä on ajankohtainen rekisteri tunnistuspalvelun ja laatuvarmenteiden palveluntarjoajista. Viestintävirasto toimii myös valitusviranomaisena asioissa, jotka koskevat tunnistuspalvelun tarjoajien ja laatuvarmentajien toimintaa sekä laatuvarmenteisiin perustuvia sähköisiä allekirjoituksia. Tietosuojavaltuutettu valvoo tunnistamislain henkilötietoja koskevien säännösten noudattamista. Viestintävirasto ja tietosuojavaltuutettu toimivat valvontatehtäviä hoitaessaan yhteistyössä myös Finanssivalvonnan, Kilpailuviraston ja Kuluttajaviraston kanssa. (Ficora 2011; Viestintävirasto 2011.)

5.3 Perustuslaki ja henkilötietolaki

5.3.1 Yksityisyyden suoja

Kun sähköistä valtakirjaa ajatellaan asiakkaan kannalta, on hänellä oikeus yksityisyytensä suojan perustuslain 10§:n mukaan. Yksityisyyden suojaan kuuluu oikeus päättää ja tietää itseään koskevien tietojen käytöstä. Perustuslaissa määriteltyjen perusoikeuksien perustana on henkilön itsemääräämisoikeus. Itsemääräämisoikeus henkilötietojen käsittelyssä tarkoittaa käytän-

nössä sitä, että tietojen käsittelytoimien on ensisijaisesti perustuttava rekisteröidyn suostumukseen. (HE 96/1998, 8.)

5.3.2 Arkaluontoisten tietojen käsittely

Henkilötietolaki on yleislaki suhteessa erityislainsäädäntöön. Henkilötietolain tarkoituksena on toteuttaa yksityisyyden suojaa ja turvata perusoikeuksia henkilötietoja käsiteltäessä sekä edistää hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista. Henkilötietolain 9§:n mukaan tietojen käsittelyn tulee myös olla perusteltua ja käsittelyn tarkoituksen kannalta tarpeellista. Henkilötietolaissa arkaluontoisten tietojen käsittely on kielletty. Arkaluontoisiksi tiedoiksi katsotaan esimerkiksi henkilön terveydentilaa koskevat tiedot. Arkaluontoisten tietojen käsittelemiseen liittyvistä poikkeuksista säädetään 3 luvun 12 §:ssä. (HeTiL.)

Arkaluontoisten tietojen käsittelykielto ei kuitenkaan päde, mikäli rekisteröity on antanut käsittelyyn nimenomaisen suostumuksensa. Nimenomaisella suostumuksella tarkoitetaan ilmaisua, jossa suostumuksen antaja ilmoittaa esimerkiksi ” Annan suostumukseni, että potilastietojani pyydetään hoitaneelta lääkäriltä korvausasian käsittelemiseksi” tai vaihtoehtoisesti rastittaa ruudun, jonka vieressä on suostumuslauseke ja ilmoitettu tietojenkäsittelyn määrittelyt. Rekisterinpitäjän kannalta on tärkeää huomioida todistustaakka suostumuksen olemassaolosta. Myös Internetissä annettu suostumus tulee voida jälkikäteen todentaa. (Vanto 2011, 58.) Lisäksi vakuutuslaitos saa käsitellä korvauksenhakijan terveydentilaa, sairautta tai vammaisuutta koskevia tietoja vakuutuslaitoksen vastuun selvittämiseksi. Lakipykälä koskee tietojen käsittelyä, ei niiden hankkimista. (Salminen 2009, 46-49; HetiL.)

Henkilötietolain 33§:ssä säädetään myös vaitiolovelvollisuudesta. Vaikka henkilötietoja käsittelevä henkilö ei olisi työnsä puolesta allekirjoittanut vaitiolovelvollisuussitoumusta, kieltää laki ilmaisemasta sivulliselle saamiaan tietoja toisen henkilön ominaisuuksista, henkilökohtaisista oloista tai taloudellisesta asemasta. (Hetil.)

5.3.3 Rekisteröidyn tarkastusoikeus

Henkilötietolain 26§:ssä säädetään rekisteröidyn oikeudesta tarkastaa rekisterinpitäjältä rekisterissä häntä koskevat tiedot. Tarkastusoikeus potilasasiakirjoissa koskee sekä julkisen että yksityisen terveydenhuollon merkintöjä (HE 185/1991, 22.). Henkilöllä on myös oikeus tarkistaa, ettei rekisterissä ole häntä koskevia tietoja. Rekisterinpitäjä saa periä tietojen antamisesta korvauksen ainoastaan, jos asianomaisen edellisestä tarkastuskerrasta on kulunut vähemmän kuin yksi vuosi, ja tällöinkin perittävän korvauksen tulee olla kohtuullinen eikä se saa ylittää tiedon antamisesta aiheutuvia välittömiä kustannuksia. Tarkastusoikeutta ei kuitenkaan ole henkilötietolain 27§:n mukaisesti. Potilasasiakirjojen tarkastusoikeutta rajaa py-

kälän toinen kohta, jonka mukaan tarkastusoikeutta ei ole, mikäli tiedon antamisesta saattaisi aiheutua vakavaa vaaraa rekisteröidyn terveydelle, hoidolle taikka jonkun muun oikeuksille. (Pahlman 2010, 77; HeTiL.)

Pyyntö tarkastusoikeuden käyttämisestä voidaan esittää käsin allekirjoitetussa asiakirjassa tai henkilökohtaisesti rekisterinpitäjän luona. Lisäksi pyyntö tulee voida esittää muulla allekirjoitusta vastaavalla tavalla, kunhan allekirjoitus on luotu luotettavalla tavalla, varmennetulla asiakirjalla. Jos rekisterinpitäjä kieltäytyy antamasta tietoja, tulee kielteinen päätös antaa kirjallisesti. Tiedot tulee antaa kolmen kuukauden kuluessa, sillä tarkastusoikeuden epäämisen veroisena pidetään sitä, ettei rekisterinpitäjä ole antanut tietoja kirjallisesti kolmen kuukauden kuluessa pyynnön esittämisestä. (Pahlman 2010, 64-65).

5.4 Laki potilaan asemasta ja oikeuksista

Lakia sovelletaan potilaan asemaan ja oikeuksiin terveyden- ja sairaanhoitoa järjestettäessä. Lain 2 luvun 5§:n mukaan potilaalla on oikeus saada selvitys hänen terveydentilaa koskevista tiedoista ja terveydenhuollon ammattilaisen on annettava selvitys siten, että potilas sen ymmärtää. Terveydenhuoltoalan ammattihenkilöllä on selvitysvelvollisuus, jonka nojalla ammattihenkilön tulee selvittää potilaan tiedon tarve oma-aloitteisesti. Selvitystä ei tule antaa, mikäli potilas kieltäytyy vastaanottamasta tietoa tai jos selvityksen antamisesta aiheutuisi vakavaa vaaraa potilaan hengelle tai terveydelle. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista, myöhemmin PotL; Pahlman 2010, 62.)

Lain 4 luvun 13 §:ssä säädetään potilasasiakirjoihin sisältyvistä tietojen salassapidosta. Pykälän mukaan potilasasiakirjoihin sisältyvät tiedot ovat salassa pidettäviä, eikä terveydenhuollon toimintayksikössä työskentelevä henkilö saa luovuttaa tietoja ilman potilaan suostumusta. Salassapitovelvollisuuden rikkomisesta säädetään rikoslaissa. (PotL.)

5.5 Ifin asiakkaiden tunnistautuminen

5.5.1 Tunnistautumistavat

Asiakkaan tunnistamisen tulee aina olla perusteltua ja tarkoituksen kannalta tarpeellista. Oikeussuhteen syntyminen on pätevä perustelu asiakkaalta vaadittavaan tunnistautumiseen. Oikeussuhteen myötä palveluihin liittyy merkittäviä taloudellisia vaikutuksia. Jos palvelussa lisäksi käsitellään arkaluontoisia henkilötietoja, on asiakkaan tunnistaminen perusteltua. (Salminen 2009, 92).

Yleisin tunnistautumismenetelmä on pankkien TUPAS-varmennepalvelu. Pankkiavaimia tai kertakäyttösalausanalistaa käytettäessä asiakas on tunnistettu pankin toimesta, sillä Tupas-

palvelua käyttävältä tarkistetaan henkilöllisyys. Vahvasti tunnistautuneen asiakkaan henkilöllisyys on varmistettu ja hänet voidaan luotettavasti yksilöidä tietyksi henkilöksi (Salminen 2009, 94-95). Myös If Kansion yleisin tunnistuskeino tähän asti on ollut tunnistautuminen verkkopankkitunnuksia käyttäen. If Vahinkovakuutusyhtiö Oy on ostanut tunnistuspalvelun pankkeilta, ja omaan If Kansioon, jonka kautta noin 75-80 % Internet-hakemuksista tehdään, on mahdollista kirjautua lähes kaikilla Suomessa toimivien pankkien verkkopankkitunnuksilla.


Uusi tunnistautumisen muoto on mobiilivarmenne, jolloin If Kansioon kirjaudutaan matkapuhelimella. Mobiilivarmenne edellyttää, että henkilö on tunnistautunut puhelinoperaattorille ja saanut puhelimeen palveluun tarvittavan varmenteellisen SIM-kortin. Kun asiakas kirjautuu sähköiseen asiointipalveluun ja antaa matkapuhelinnumeron, lähettää palvelu matkapuhelimeen viestin kirjautumisyhteyksestä. Varsinainen tunnistautuminen tapahtuu, kun käyttäjä vastaa saamaansa viestiin kirjoittamalla henkilökohtaisen tunnuslukunsa. Mobiilitunnistautuminen on käyttäjälle maksullinen lisäpalvelu, josta matkapuhelinoperaattori veloittaa maksun hinnastonsa mukaisesti.

Mobiilivarmenne on TUPAS-tunnistautumiseen verrattava ja täyttää vahvalle sähköiselle tunnistaumiselle laissa asetetut vaatimukset. Tunnistautuminen tapahtuu salattuna ja erillään asiointitapahtumasta. Vaikka asiakkaan näkökulmasta tunnistautuminen tapahtuu tekstiviestin lähettämisellä, ei tunnuslukua lähetetä eteenpäin SIM-kortilta. Mobiilitunnistaumisessa turvallisuutta parantaa muun muassa se, ettei avainlukulistaa tarvitse kuljettaa mukana, kunhan muistaa 4-8 merkkiä pitkän tunnusluvun. (Mobiilivarmenne, 2011; Suomi 2012.)

5.5.2 Tunnistusprosessi sähköisessä terveystarkastuksessa

Kun asiakas täyttää sähköisen terveystarkastuksen, jossa on käytössä sähköinen valtakirja, tapahtuu asiakkaan tunnistusprosessi seuraavasti: asiakas tunnistautuu If Kansioon kirjautuessaan pankkiavaimilla. Kun tunnistautuminen tehdään pankkiavaimia käyttäen, tunnistuspalvelu palauttaa kysyville ohjelmalle (tässä tapauksessa If Kansio) tiettyjä tietoja, kuten asiakkaan nimen, henkilötunnuksen sekä teknisiä tietoja kyseisestä tunnistautumistapahtumasta. Teknisiä tietoja ovat session ID (tekninen tunnus itse tunnistaumiselle) ja timestamp, joka muodostuu kolmesta osasta. Se sisältää tiedot pankista, jonka avaimilla kirjautuminen on tehty, päivämäärästä ja kellonajasta.

Asiakkaalle näkyvässä terveystarkastuksessa tunnistetietoja ei muodostu, vaan hänelle If Kansiossa näkyvät ainoastaan suostumuslauseke ja sen hyväksymiskenttä.

Olen lukenut ja ilmoitan hyväksyväni antamani tiedot ovat oikeat. 

Kyllä

Jos suostumuslauseketta ei ole hyväksytty, emme voi jatkaa vakuutuskäsittelyä.

Vakuutan, että

Suostumus: Suostun siihen, että minua tutkineet ja hoitaneet lääkärit, sairaalat, terveyskeskukset, neuvolat, työterveydenhuollon yksiköt, mielenterveystoimistot ja yksityiset sairaanhoitolaitokset, muut hoito- tai tutkimuslaitokset sekä toiset vakuutusyhtiöt ja vakuutus- ja eläkelaitokset antavat tämän hakemuksen ja mahdollisen korvausasian käsittelemistä varten tarvittavia tarpeellisia terveydentilaani koskevia tietoja If Vahinkovakuutusyhtiö Oy:lle. Tarvittavien tietojen hankkimiseksi If Vahinkovakuutusyhtiö Oy voi luovuttaa edellä mainituille tahoille terveydentilaani ja vakuutustani koskevia yksilöityjä tietoja. Kansaneläkelaitokselta pyydettyjen tietojen osalta suostumukseni koskee vain korvausasian käsittelemiseksi tarvittavia tietoja.

Suostun siihen, että If Vahinkovakuutusyhtiö Oy ilmoittaa vakuutuksenottajalle terveydentilastani mahdollisesti johtuvat rajoitusehdot tai jos vakuutusta ei voida myöntää. Vakuutan, että terveys selvitykseen merkityt tiedot ovat oikeat ja totet. Hyväksyn vakuutusehdoissa ja vakuutus sopimus laissa määritellyt seuraamukset siinä tapauksessa, että olen jotakin salannut tai ilmoittanut väärin.

Takaisin

Hyväksy

Kuva 4: Suostumuslauseke sähköistä terveys selvitystä täytettäessä.

Session ID ja timestamp muodostavat numerosarjan suostumustekstin loppuun. Mahdollisissa ongelmatilanteissa kahden tunnistautumistiedon perustella asiakkaan pankista voidaan selvittää tarkemmat lokitiedot ja näyttää toteen asiakkaan kirjautuminen If Kansioon. (Kyllönen 2012.)

Suostumus: Suostun siihen, että minua tutkineet ja hoitaneet lääkärit, sairaalat, terveyskeskukset, neuvolat, työterveydenhuollon yksiköt, mielenterveystoimistot ja yksityiset sairaanhoitolaitokset, muut hoito- tai tutkimuslaitokset sekä toiset vakuutusyhtiöt ja vakuutus- ja eläkelaitokset antavat tämän hakemuksen ja mahdollisen korvausasian käsittelemistä varten tarvittavia tarpeellisia terveydentilaani koskevia tietoja If Vahinkovakuutusyhtiö Oy:lle. Tarvittavien tietojen hankkimiseksi If Vahinkovakuutusyhtiö Oy voi luovuttaa edellä mainituille tahoille terveydentilaani ja vakuutustani koskevia yksilöityjä tietoja. Kansaneläkelaitokselta pyydettyjen tietojen osalta suostumukseni koskee vain korvausasian käsittelemiseksi tarvittavia tietoja.

Suostun siihen, että If Vahinkovakuutusyhtiö Oy ilmoittaa vakuutuksenottajalle terveydentilastani mahdollisesti johtuvat rajoitusehdot tai jos vakuutusta ei voida myöntää. Vakuutan, että terveys selvitykseen merkityt tiedot ovat oikeat ja totet. Hyväksyn vakuutusehdoissa ja vakuutus sopimus laissa määritellyt seuraamukset siinä tapauksessa, että olen jotakin salannut tai ilmoittanut väärin.

Tämän terveys selvityksen tiedot on antanut 29.03.2012 klo 14.29, TESTARI TANE, 080885- Tiedot vahvistettu sähköisellä allekirjoituksella, tunnistautuminen on tapahtunut verkkopankkitunnuksia käyttäen. 9999999999 , 99920120329142622522999.

Kuva 5: Suostumustekstin tunnistetiedot

Suostumustekstin tunnistetietojen ensimmäinen osa (ennen pilkkua) on tunnistautumistapahtuman tekninen ID. Jälkimmäinen osa taas on timestamp eli aikaleima. Aikaleiman kolme ensimmäistä numeroa kertovat, minkä pankin pankkitunnuksia on käytetty. Kahdeksan seuraavaa numeroa sisältävät päivämäärän ja kertovat, koska tunnistautuminen on tehty. Loppuosa kertoo tunnistautumistapahtuman kellonajan mikrosekunnin tarkkuudella. (Kyllönen 2012.)

6 Yhteenveto ja analysointi

Opinnäytetyön tutkimusongelmana oli selvittää juridisesti pätevän valtakirjan edellytyksiä ja kuinka juridisesti pätevä sähköinen valtakirja saataisi osaksi sähköistä henkilökorvaushakemusta. Työn lähteinä käytettiin oikeudellista kirjallisuutta, kuten oikeuden perusteoksia, lain esitöitä ja alan ammattikirjallisuutta. Tutkimusmenetelmänä käytetty syvähaastattelu osoitautui hyväksi tiedonhankintamenetelmäksi, sillä se mukautui tilanteen ja tutkimusongelman mukaan.

Kuten käytännön työ on osoittanut, potilastietojen pyytämiseen sisältyy monenlaisia ongelmia ja säännöksiä. Tietojen luovuttaminen korvausasian käsittelyä varten edellyttää vakuutetun tai alaikäisen huoltajan nimenomaisen suostumuksen. Korvausasiassa nimenomainen suostumus syntyy tilanteessa, jolloin asiakas antaa valtakirjan juuri kyseisen korvausasian käsittelyä varten. Kun taas usein, jos asiakas itse pyytää tietoja hoitolaitoksesta, saa hän tiedot koko hoitohistoriastaan ja usein myös toimittaa vakuutusyhtiöön korvausasian kannalta epäolennaisia sairaustietoja tai tietoja, joita ei ole pyydetty korvausasian käsittelyä varten.

PotL:n mukaan tietoja ei tarvitse luovuttaa potilaalle, mikäli siitä aiheutuisi haittaa hänen hengelleen tai terveydelleen. Muissa tapauksissa potilaalla on henkilötietolain mukainen tarkastusoikeus tietoihinsa. Korvauskäsittelyssä tulee vastaan usein tapauksia, joissa hoitolaitos ei ole luovuttanut tietoja ja asiakkaan mukaan asiaa ole myöskään ole sen tarkemmin perusteltu. Näin ollen kielto ei siis ole perustunut PotL:n säännöksiin eikä sitä ole lain säännösten mukaan potilaalle kirjallisesti perusteltu. Tietojen luovuttamisessa on myös esiintynyt suuria eroja yksityisen ja julkisen sektorin välillä. Asiakkaan on kokemusten mukaan hankalampaa saada tietoja yksityiseltä sektorilta.

Sähköisessä - juridisesti pätevässä - valtakirjassa on huomioitava, kuka valtuutuksen voi antaa, ja miten se teknisesti määritellään ja estetään väärinkäytökset. Jotta sähköisellä menetelmällä annettu valtuutus olisi pätevä, tulee asiakkaan kirjautua palveluun (tässä tapauksessa If Kansioon) joko pankkiavaimilla eli TUPAS-varmenteella tai mobiilivarmenteella, jolloin asiakas on tunnistettu puhelinoperaattorin toimesta. Kun asiakas on tunnistautunut, voidaan hänet yksilöidä tietyksi henkilöksi ja voi hän tehdä juridisesti päteviä oikeustoimia, kuten antaa valtuutuksen terveydentilätietojen luovuttamisesta. Jotta annettu suostumus tai muu oikeustoimi voidaan näyttää toteen, tulee sähköinen palvelu rakentaa siten, että toimesta muodostuvat sessionID ja timestamp - merkinnät. Valtakirjaa muodostettaessa lomakkeelle on myös huomioitava, että valtuutuksen antajan tulee olla oikeustoimikelpoinen. Näin ollen alaikäinen ei voi antaa suostumusta, vaan hänen huoltajansa tulee antaa suostumus.

Valtakirja vakuutuslalla tai korvausta haettaessa ei edellytä tiukkaa muotovaatimusta, mutta henkilötietolaki asettaa nimenomaisen suostumuksen vaatimuksen. Suostumuslausekkeen tulisi olla vakio ja samanlainen kaikille asiakkaille. Vakuutuslalla on vuosikymmeniä ollut käytössä niin sanottu vakioteksti, jossa tyhjentävästi luetellaan, että suostumuksella voidaan pyytää tietoja muun muassa tutkineelta ja hoitaneelta lääkäriltä, sairaalasta, terveyskeskuksesta, neuvolasta, mielenterveystoimistoista ja muista terveydenhuoltoalan yksiköistä. Suostumukseen sisältyy myös lause, jolla asiakas suostuu siihen, että tarvittavien tietojen hankkimiseksi vakuutusyhtiö voi myös luovuttaa terveydenhuoltoalan yksiköille tietoja. Luovuttamisesta on erillinen lauseensa, sillä sairauskertomustietoja pyydetessä vakuutusyhtiön tulee pyrkiä yksilöimään sairaus, vamma tai oire, josta se haluaa sairauskertomustiedot.

Työssäni olen esitellyt valtakirjan ja valtuutuksen edellytyksiä yleisesti sekä nimenomaan sähköisen valtakirjan edellytyksiä. Valtuutuksen antaa oikeustoimikelpoinen vakuutettu tai hänen huoltajansa, ja valtuutuksen tulee perustua nimenomaiseen suostumukseen. Lisäksi valtuutus tulee antaa suojatussa ympäristössä pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella kirjautuneena. Uskon, että henkilökorvausosastolle on hyötyä työstäni ja erityisesti raportista, jossa on selvitetty tarkemmin ja tiiviimmin yhtiön sisällä tehtäviä toimenpiteitä ja teknisiä edellytyksiä sähköisen valtakirjan käyttöönottamiseksi.

7 Opinnäytetyön arviointi

Aihe opinnäytetyöhön syntyi työssäni henkilökorvausosastolla ja keskusteltuani osaston lakimiehen ja palvelupäälliköiden kanssa, rajattiin aihe yhteistuumin vain sähköiseen valtakirjaan. Aloitin työni perehtymällä vuonna 2010 uudistuneeseen vakuutuslainsäädäntöön sekä henkilötietolain arkaluontoisten tietojen käsittelyyn. Teoriapohjaa kartoittaessani valtakirjaa, valtuutusta, vakuutuslainsäädäntöä ja henkilötietojen käsittelyä tuli pohtia niin vakuutusyhtiön kuin asiakkaankin kannalta. Lisäksi mitä tulee potilastietojen luovuttamiseen, tuli asiaa pohtia myös hoitolaistosten kannalta. Oli ensisijaisen tärkeää, että henkilökorvausosasto tulisi hyötymään opinnäytetyöstäni ja alusta asti oli selvää, että työstä toteutettaisiin henkilökorvausosastolle oma raportti tarkempia teknisiä määrittelyjä varten.

Oikeudellisen näkökulman lisäksi koin tärkeäksi selvittää sähköisen valtakirjan tekniset edellytykset, sillä teen työssäni järjestelmätestausta ja näin ollen tekniikka ja prosessit kiinnostavat minua. Lisäksi koin, että tunnistautumisen prosessin kuvaus ja teknisten edellytysten selvittäminen toisi työhön konkreettisemmän puolen oikeudellisen teoriapohjan vastapainoksi.

Sähköiset palvelut yleistyvät ja kehittyvät jatkuvasti ja tunnistaumisesta verkkopankkitunnuksia käyttäen on monelle tuttua. Koska tunnistustilaki on astunut voimaan elokuussa 2009, on kyseessä verrattain uusi laki. Laille ei ole esimerkiksi vakiintunutta lyhennettä, mutta tiedus-

teltuani asiaa viestintävirastosta, suositeltiin lyhenteeksi tunnustuslakia. Aloittaessani opinäytetyötä selvitin, onko aiheeseeni liittyviä opinäytetöitä tehty aiemmin ja selattuani Theus-tietokantaa, ei vakuutusyhtiöiden korvaustoiminnasta, valtuutuksen antamisesta korvasasian käsittelyä varten tai sähköisestä tunnistaumisesta löytynyt opinäytetöitä. Näin olen opinäytetyöstäni on varmasti hyötyä henkilöille, jotka selvittävät vahvan sähköisen tunnistamisen edellytyksiä ja tunnistusprosessia.

Työssäni olen pyrkinyt loogisesti ja selkeästi esittelemään opinäytetyön aiheen taustoja, vapaaehtoisten henkilövakuutusten korvaustoimintaa ja vakuutustoimintaa säätelevää vakuutuslainsäädäntöä ja vakuutussopimuslakia. Näiden tietojen pohjalta on työssä edetty syvemmälle sopimusoikeudellisen valtuutuksen edellytyksiin ja juridisesti pätevän sähköisen valtakirjan oikeudellisiin puitteisiin.

Oikeustradenomiopintoihini ei sisältynyt vakuutusosoikeuden kurssia, vaikka oikeustradenomilla on hyvät mahdollisuudet työllistyä vakuutusosalalle. Oikeustradenomi- ja liiketaloudenopintojani hyödyntäen on aiheeseen ja lähdemateriaaliin ollut helpompi perehtyä. Koen myös, että syvempi perehtyminen vakuutuslainsäädäntöön on tukenut kehittymistäni ja osaamistani vakuutusosalalla. Oikeudellinen lähestymistapa melko tekniseen toimenpiteeseen (sähköiseen tunnistaumiseen) on mielestäni onnistunut ja työssäni yhdistyvät oikeudellinen osaaminen, liiketalous sekä vakuutusala.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

Helopuro, S., Perttula, J., Ristola, J. 2009. Sähköisen viestinnän tietosuoja. Helsinki: Talentum Media Oy.

Hirsjärvi, S., Hurme, H. 2009 Tutkimushaastattelu teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos Keuruu: Tammi.

Hoppu E., Hemmo M. 2006. Vakuutusosoikeus. Porvoo: WS Bookwell.

Hyvärinen, H., Hulkko, P., Ohvo, S., Söderström, W. 2002. Vantaa: WSOY

Jokela, T., Lammi, V., Lohi, I., Silvola, T. 2009. Vapaaehtoinen Henkilövakuutus. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy, 5. uudistettu painos

Järvinen, P. 2003. Salausmenetelmät. Porvoo: WS Bookwell.

Järvinen, P. 2010. Yksityisyys - turvaa digitaalinen kotirauhasi. Jyväskylä: WSOYpro Oy

Lehtipuro K., Luukkonen I., Mäntyniemi L., Raulos V., Santavirta P. 2010. Vakuutuslainsäädäntö. Sastamala 2010: Finva, 4. uudistettu painos

Norio-Timonen, J. 2010. Vakuutus sopimuslain pääkohdat. Helsinki: Talentum

Norio-Timonen, J. 2011. Vakuutus korvaukset ja vanhentuminen. Lakimies 4/2011. 627-648.

Pahlman, I. 2010. Asiakastietojen käsittely, salassapito ja asiakkaan tiedonsaantioikeus sosi-
aali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita.

Rantala, J., Pentikäinen, T. 2009. Vakuutusoppi. Sastamala: Vammalan kirjapaino Oy, Finva.

Ruusuvuori, J., Tiittula, L., 2005. Haastattelu - tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampe-
re: Vastapaino

Ruusuvuori, J., Nikander, P., Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapai-
no.

Saarnilehto, A. 2009. Sopimusosoikeuden perusteet. Helsinki: Talentum

Saarnilehto, A., Annola, V., Hemmo, M., Karhu, J., Kartio, L., Tammi-Salminen, E., Tolonen,
J., Tuomisto, J., Viljanen, M. 2012. Varallisuusosoikeus. Helsinki: Sanoma Pro Oy, toinen, uudis-
tettu painos.

Salminen, M. 2009. Tietosuoja sähköisessä liiketoiminnassa. Talentum Media Oy.

Tuomi, J., Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi

Vanto, J. 2011. Henkilötietolaki käytännössä. Helsinki: WSOY Pro Oy.

Sähköiset lähteet

Euroopan komission yksilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta (yleinen tietosuojasetus) COM 2012/0011 (COD). Viitattu 5.3.2012
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2012:0011:FIN:FI:PDF>

FKL 1998. Hyvä vakuutustapa korvaustoiminnassa. Viitattu 24.3.2012
http://www.fkl.fi/materiaalipankki/ohjeet/Dokumentit/Korvaustoiminnan_periaatteet.pdf

FKL 2007. Sähköinen asiointi. Viitattu 19.4.2012
http://www.fkl.fi/teemasivut/sahkoinen_asiointi/Dokumentit/Tupas-varmennepalvelu_V22.pdf

If Vahinkovakuutusyhtiö Oy.2011. Mobiilivarmenne. Viitattu 9.4.2011.
<http://www.if.fi/web/fi/henkiloasiakkaat/IfKansio/Mobiilivarmenne/Pages/Esittely.aspx>

If Vahinkovakuutusyhtiön vuosikertomus 2011. Viitattu 6.4.2012
<http://www.sampo.com/fi/materiaalit/vuosikertomukset/2011?tab=0>

Viestintävirasto.2009. Laki sähköisestä tunnistamisesta. Viitattu 9.4.2011.
http://www.viestintävirasto.fi/index/asiointi-info/ajankohtaista/uutiset/2009/P_55.html

Ficora 2010. Palveluntarjoajien valvonta. Viitattu 9.4.2011.
<http://www.ficora.fi/index/palvelut/palvelutaiheittain/sahkoinenallekirjoitus.html>

Suomi 2012. Mobiilivarmenne. Viitattu 3.3.2012.
http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/asioi_verkossa/sahkoinen_tunnistus_ja_allekirjoitus/tunnistautuminen_mobiilivarmennteella/index.html

Tohtori 2012. Sairauskertomuksen määritelmä. Viitattu 6.4.2012.
<http://www.tohtori.fi/?page=4069997&search=sairauskertomus>

Tunnistuspalveluiden tarjoajat 2012. Viitattu 12.1.2012.
<http://www.ficora.fi/index/palvelut/palvelutaiheittain/sahkoinenallekirjoitus/reksiteritunnistamispalvelujentarjoajista/tunnistuspalvelujentarjoajat.html>
Päivitetty 2.12.2011

Virallislähteet

Direktiivi 2002/58/EY, Henkilötietojen käsittely ja yksityisyyden suoja sähköisen viestinnän alalla(sähköisen viestinnän tietosuojadirektiivi), annettu 12.7.2002.

HE 36/2009. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista sekä eräiksi siihen liittyviksi laeiksi.

HE 63/2009 Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi vakuutuslainsäädännön ja eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta.

HE 96/1998 Hallituksen esitys Eduskunnalle henkilötietolaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi.

HE 185/ 1991 Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi potilaan asemasta ja oikeuksista

Muut lähteet

Antila, T. 14.2.2012. Vastuunvalinnan merkitys henkilövakuutuksissa. Onnistunut vastuunvalinta henkilövakuutuksissa; FINVAN koulutus.

If Henkilövakuutusehdot 100.11

Isokoski, H. 14.2.2012. Vastuunvalinta sopimusoikeudellisena kysymyksenä vakuutuksenottajan näkökulmasta. Onnistunut vastuunvalinta henkilövakuutuksissa; FINVAn koulutus.

Koskinen, V. Henkilöhaastattelu 5.4.2012

Kyllönen, M. Henkilöhaastattelu 19.4.2012

Kuvaluettelo

Kuva 1: Suostumus korvaushakemusta täytettäessä.

Kuva 2. Vakuutusopimuslaki on osa sopimusoikeudellista lainsäädäntöä

Kuva 3. Tunnistusprosessi pankkitunnisteilla

Kuva 4: Suostumuslauseke sähköistä terveyspalvelusta täytettäessä

kuva 5. Suostumustekstin tunnistetiedot

Liitteet

Raportti toimenpiteistä ja edellytyksistä sähköisen valtakirjan saamisesta osaksi korvauksenhakulomaketta

Korvauskäsittelyn edellytykset

Korvauksen maksamisen perusteena on vakuutuslainsäädännön ja lfin yleisten sopimusehtojen mukaan kirjallinen (käytännössä paperinen, sähköinen tai puhelimitse vastaanotettu), korvauksenhakijan allekirjoittama hakemus. Korvauksenhakijan on annettava vakuutusyhtiölle sellaiset asiakirjat ja tiedot, jotka ovat tarpeellisia vakuutusyhtiön vastuun selvittämiseksi. Tällaisia tarpeellisia tietoja ovat esimerkiksi tiedot

- vakuutuksesta ja korvauksen hakijoista osoitteineen. Hakijan on tarvittaessa esitettävä selvitys oikeudestaan korvaukseen.
- vahinkotapahtumasta: mitä, miten, missä ja milloin sattunut
- vahingon määräästä.

Lisäselvityksenä on hakemukseen tarvittaessa liitettävä esimerkiksi lääkärinlausunto, kuolintodistus ja poliisitutkintapöytäkirja. Hoitokuluista on toimitettava tarvittaessa alkuperäiset tositteet. Korvauksenhakija on velvollinen hankkimaan ne selvitykset, jotka ovat hänen saatavissaan, ottaen kuitenkin huomioon myös vakuutusyhtiön mahdollisuudet hankkia selvityksiä. Vakuutusyhtiö ei vastaa ennen korvauspäätöksen tekemistä aiheutuneista kustannuksista ja selvityskuluista. Vakuutusyhtiö ei ole velvollinen suorittamaan korvausta, ennen kuin se on saanut kaikki tarvitsemansa selvitykset.

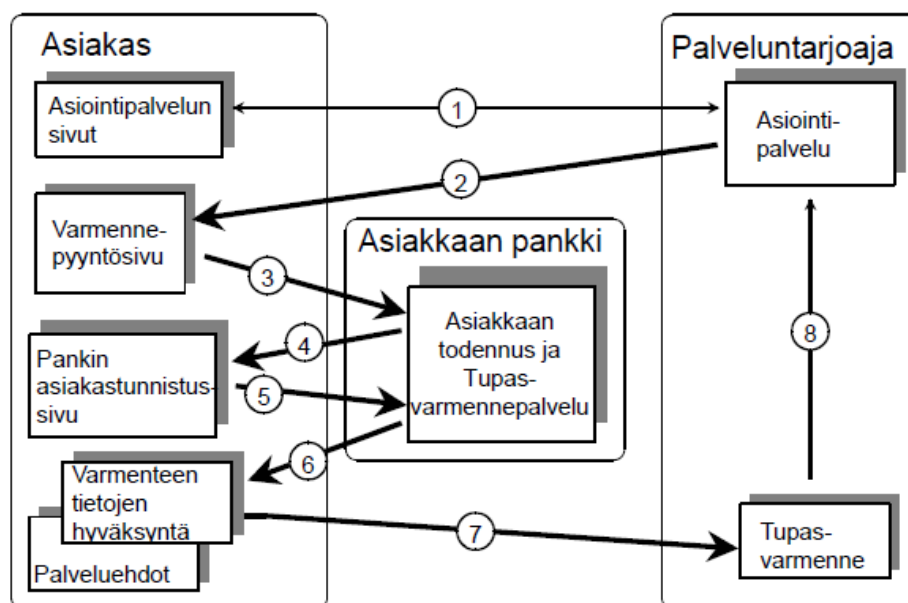
Sähköisen valtakirjan juridiset ja tekniset edellytykset

Tunnistustietojen edellytykset

Juridisesti pätevän sähköisen valtakirjan muodostuminen edellyttää, että *korvauksenhakija tekee korvaushakemuksen lfin Kansion kautta*, jolloin hän tunnistautuu yhtiön kansiopalveluun mobiilivarmenteella tai pankkiavaimia käyttäen TUPAS-varmenteella. Mikäli asiakas käyttää Mobiilivarmennetta, on hänet tunnistettu puhelinoperaattorin toimesta palvelun käyttöönoton yhteydessä. Jos taas asiakas käyttää TUPAS-varmennetta, on hänet tunnistettu kyseisen pankin toimesta.

tunnistusprosessi

Kun asiakas tunnistautuu If Kansioon, If Kansio lähettää varmennepyynnön asiakkaalle, joka siirtyy pankkinsa varmennepalveluun. If Kansion varmennepyyntö taas välittyy asiakkaalta pankin varmennepalveluun, joka lähettää asiakkaan tunnistamisen jälkeen asiakkaalle vastaanoman eli itse varmenteen. Asiakas tarkastaa vastaanottamansa varmenteen tiedot ja hyväksymällä tiedot, hän palaa takaisin If Kansioon. Tämän jälkeen varmenne välittyy Ifin tietoihin. Prosessia on havainnollistettu alla esitettyssä kaaviossa.



Asiakkaan on myös mahdollista peruuttaa tunnistustapahtuma ennen tunnistautumistaan pankin palveluun tai hylätä pankin antamansa varmenne. Varmennepalvelua käytetään yleisesti osana sähköistä allekirjoitusta asiakkaan ja palveluntarjoajan välisessä oikeustoimessa. Pankki ei varmennepalveluntarjoajana kuitenkaan vastaa asiakkaan ja palveluntarjoajan välisen oikeustoimen sitovuudesta tai sen sisällöstä.

Edellytykset korvauksenhakulomakkeelle

Suostumuksen antaja


Korvauksenhakulomakkeella tulee varmistaa täysi-ikäisen vakuutetun kohdalla, onko korvauksenhakija sama henkilö kuin vakuutettu. Muussa tapauksessa kyseinen henkilö ei voi antaa suostumusta terveydentila tietojen luovuttamisesta. Jos vakuutettuna on lapsi, tulee suostumuksen antajan tieto selvittää lomakkeelle tehtävällä kysymyksellä ”oletko lapsen huoltaja?” Lisäksi kysymyksissä tulisi selvittää huoltajan nimi ja henkilötunnus, sillä tunnistustietoihin muodostuu tällöin teksti ”suostumuksen on antanut lapsen huoltaja Matti Meikäläinen 121280-XXXX ”Lapsen kohdalla vain huoltaja voi antaa suostumuksen ja mikäli suostumuksen antaa muu kuin huoltaja, on valtuutus annettu väärin tiedoin. Jos kuitenkin muu kuin huoltaja an-

taisi suostumuksen, syntyisi valtuutus väärin tiedoin. Henkilöllä ei olisi edustusoikeutta eikä oikeutta tehdä oikeustoimilain mukaista valtuutusta. Elektronisen allekirjoituksen väärentäminen vastaa täysin muun allekirjoituksen väärentämistä. Tällainen väärennös aiheuttaa tehdyn oikeustoimen (valtuutuksen) pätemättömyyden.

Suostumustekstin tunnistetietojen ensimmäinen osa (ennen pilkkua) on tunnistautumistapahtuman tekninen ID. Jälkimmäinen osa taas on timestamp eli aikaleima. Aikaleiman kolme ensimmäistä numeroa kertovat, minkä pankin pankkitunnisteita on käytetty. Kahdeksan seuraavaa numeroa sisältävät päivämäärän ja kertovat, koska tunnistautuminen on tehty. Loppuosa kertoo tunnistustapahtuman kellonajan mikrosekunnin tarkkuudella.

Suostumuksen sisältö

Vakuutuslalla on vuosikymmeniä ollut käytössä suostumuslauseke, jossa melko tyhjentävästi luetellaan, miltä terveydenhuoltoalan yksiköiltä vakuutusyhtiö voi tarvittaessa pyytää tietoja. Suostumuslausekkeeseen ei ole tarvetta tehdä muutoksia nykyiseen verrattuna. Asiakasta olisi kuitenkin hyvä informoida, mahdollisista seuraamuksista mikäli hän vastaa suostumukseen ”ei”. Sähköisessä terveys selvityksessä suostumus on ehdoton edellytys vakuutusasian käsittelemiseksi. Korvauksen hakulomakkeelle sen sijaan infotekstin voisi muotoilla siten, että asiakas olisi tietoinen, ettei vakuutusyhtiö aina käytä asiakkaan antamaa valtakirjaa vaan tarvittaessa. Sähköisessä terveys selvityksessä asiakkaalle aukeaa infoteksti ”tool tipsin” takaa

Olen lukenut ja ilmoitan hyväksyntäni antamani tiedot ovat oikeat. 

Kyllä

Jos suostumuslauseketta ei ole hyväksytty, emme voi jatkaa vakuutuskäsittelyä.

Vakuutan, että

Suostumus: Suostun siihen, että minua tutkineet ja hoitaneet lääkärit, sairaalat, terveyskeskukset, neuvolat, työterveydenhuollon yksiköt, mielenterveystoimistot ja yksityiset sairaanhoitolaitokset, muut hoito- tai tutkimuslaitokset sekä toiset vakuutusyhtiöt ja vakuutus- ja eläkelaitokset antavat tämän hakemuksen ja mahdollisen korvausasian käsittelemistä varten tarvittavia tarpeellisia terveydentilaani koskevia tietoja If Vahinkovakuutusyhtiö Oy:lle. Tarvittavien tietojen hankkimiseksi If Vahinkovakuutusyhtiö Oy voi luovuttaa edellä mainituille tahoille terveydentilaani ja vakuutustani koskevia yksilöityjä tietoja. Kansaneläkelaitokselta pyydettävien tietojen osalta suostumukseni koskee vain korvausasian käsittelemiseksi tarvittavia tietoja.

Suostun siihen, että If Vahinkovakuutusyhtiö Oy ilmoittaa vakuutuksenottajalle terveydentilastani mahdollisesti johtuvat rajoitusehdot tai jos vakuutusta ei voida myöntää. Vakuutan, että terveys selvitykseen merkityt tiedot ovat oikeat ja todet. Hyväksyn vakuutusehdoissa ja vakuutus sopimus laissa määritellyt seuraamukset siinä tapauksessa, että olen jotakin salannut tai ilmoittanut väärin.

Takaisin

Hyväksy

Teknisiä töitä todennäköisesti kansion puolesta ei juuri vaadita, koska If Kansiossa on jo olemassa ominaisuus, jolla sessionID ja Timestamp muodostuvat.

Yhteyshenkilöt

Tunnisteellisen tiedon saamisessa on kyseessä puhtaasti tiedot välittämisestä. Tärkeimmät määrittelyt koskevat sääntelyä, kuka valtuutuksen voi antaa. Haastatellessani Kyllöstä sain muutamien henkilöiden nimiä, jotka ovat olleet mukana sähköisen terveys selvityksen teknisen työn toteuttamisessa. Kun sähköisen valtakirjan määrittelyjä tehdään korvauksen hakulomakkeelle, löytyy teknistä osaamista yhtiön sisältä. Itse autan myös mielelläni, jos asian tiimoilta herää kysymyksiä.

