

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

Juridiikka

2016

Santeri Kuokka

HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY VAKUUTUSTOIMINNASSA

Santeri Kuokka

HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY VAKUUTUSTOIMINNASSA

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää vakuutusyhtiön työntekijöiden henkilötietojen käsittelyä koskevan lainsäädännön tuntemusta ja sitä, olisiko aiheesta tarpeen järjestää lisäkoulutusta. Tutkimus suunnattiin toimeksiantajana toimivan vakuutusyhtiön asiakaspalvelutyöntekijöihin: sekä työsuhteisiin palveluneuvojiin että itsenäisenä yrittäjänä toimiviin vakuutusedustajiin. Tavoitteena oli myös saada selville aiheita, joita mahdollisessa lisäkoulutuksessa tulisi käsitellä.

Näitä kysymyksiä selvitettiin kvantitatiivisella menetelmällä. Tutkimus toteutettiin kyselylomakkeen muodossa. Opinnäytetyön teoriaosuudessa pyrittiin käymään henkilötietolainsäädäntöä keskeisiltä osin läpi vakuustustoiminnan näkökulmasta.

Kyselyyn saatujen vastausten perusteella toimeksiantajayrityksen työntekijät tuntevat henkilötietojen käsittelyä koskevan lainsäädännön kohtalaisesti. Vakuutusedustajat pitivät omaa tietämystään parempana kuin palveluneuvojat. Vähemmän aikaa työskennelleet vastaajat kokivat tietämyksensä paremmaksi kuin kauemmin työskennelleet. Vastauksissa tuli esille henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ongelmatilanteita, joita työntekijät kohtaavat. Näitä voidaan hyödyntää, kun toimeksiantajayrityksessä suunnitellaan työntekijöiden koulutuksen kehittämistä.

Vakuustustoimintaan kuuluu keskeisenä osana henkilötietojen käsittely. Käsiteltävät tiedot sisältävät myös arkaluonteisia tietoja, kuten asiakkaiden terveydentilaan liittyviä tietoja. Henkilötietojen suojan merkitys kasvaa yhä suuremmaksi teknologisen kehityksen myötä. Näistä syistä vakuutusyhtiön on tärkeää huolehtia, että työntekijöillä on riittävä lainsäädännön tuntemus. Opinnäytetyössä saatujen tietojen perusteella asioiden kertaukselle voisi olla toimeksiantajayhtiössä tarvetta, erityisesti palveluneuvojien ja yli viisi vuotta työskennelleiden asiakaspalvelutyöntekijöiden keskuudessa.

ASIASANAT:

henkilötiedot, henkilötietolaki, vakuutusyhtiöt, tietosuoja, salassapitovelvollisuus

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business Administration

2016 | 44+2

Santeri Kuokka

PROCESSING OF PERSONAL DATA IN INSURANCE

The aim of this thesis was to study the legislative knowledge about personal data processing of an insurance company's employees and to find out if there is a need to organize further training in this subject. The study was targeted at the customer service personnel of the insurance company acting as the commissioner of this thesis. The study targeted both the service advisors who are in an employment relationship with the insurance company and the insurance agents operating as independent entrepreneurs. The thesis also intended to get information about subjects that could be addressed in such further training.

These questions were researched by using quantitative methods. The study was carried out as a survey. In the theoretical part of this thesis the central personal data related legislation was reviewed from an insurance standpoint.

Based on the survey answers the employees of the insurance company know the personal data legislation moderately. The insurance agents considered their knowledge better than the service advisors. Employees that had worked for a shorter period of time evaluated their knowledge better than longer-term employees. The answers brought forth some problematic situations related to personal data processing. These can be taken advantage of when planning the developing of employee training in the insurance company.

Processing of personal data is involved centrally in insurance. The data being processed includes sensitive personal data such as information concerning health. Personal data protection is becoming increasingly relevant due to technological development. Therefore it is important for an insurance company to make sure that employees have a sufficient knowledge of the legislation. Based on the information gained in this thesis there seems to be a need to revise the subject in the commissioner insurance company; particularly among service advisors and those who have been working for more than five years.

KEYWORDS:

personal data, Personal Data Act, insurance companies, data protection, obligation of secrecy

SISÄLTÖ

KÄYTETYT LYHENTEET	6
1 JOHDANTO	7
2 HENKILÖTIEDOT JA NIIDEN SUOJA	9
2.1 Yksityiselämän suoja perusoikeutena	9
2.2 Henkilötietojen suoja	9
2.3 Henkilötietolain tarkoitus ja soveltamisala	10
2.4 Keskeisiä käsitteitä	11
3 HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN PERIAATTEET	13
3.1 Yleiset edellytykset ja periaatteet	13
3.2 Arkaluonteiset tiedot ja henkilötunnus	15
3.3 Automatisoitu päätös	17
3.4 Salassapitovelvollisuus	18
3.5 Henkilötietojen hävittäminen	19
3.6 Lakisääteiset ja vapaaehtoiset vakuutukset	19
3.7 Seuraamukset henkilötietojen lainvastaisesta käsittelystä	21
4 REKISTERÖIDYN OIKEUDET	25
4.1 Informointivelvollisuus ja rekisteriseloste	25
4.2 Tarkastusoikeus	25
4.3 Tiedon korjaaminen ja kielto-oikeus	26
4.4 Turvakielto	27
5 VAKUUTUSYHTIÖ	29
5.1 Palveluneuvojat	29
5.2 Vakuutusedustajat	29
6 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA MENETELMÄT	31
7 TUTKIMUSTULOKSET	32
7.1 Taustatiedot	32
7.2 Lainsäädännön tuntemus ja tietolähteet	32
7.3 Ongelmatilanteita	33

7.4 Ohjeistukset	35
7.5 Koulutus	35
8 POHDINTA	38
8.1 Yhteenveto ja arviointi	38
8.2 Henkilötietojen käsittelyn tulevaisuudesta	40
LÄHTEET	42

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake.

TAULUKOT

Taulukko 1. Henkilötietolainsäädännön tuntemus vastaajan työvuosien mukaan.	33
Taulukko 2. palveluneuvojien ja edustajien ongelmatilanteiden kohtaaminen.	34
Taulukko 3. Käsitys koulutuksen riittävydestä vastaajan työvuosien mukaan.	36
Taulukko 4. palveluneuvojien ja edustajien käsitys koulutuksen riittävydestä.	36

KÄYTETYT LYHENTEET

HE	Hallituksen esitys
HeTiL	Henkilötietolaki (22.4.1999/523)
JulKL	Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (21.5.1999/621)
RL	Rikoslaki (19.12.1889/39)
VYL	Vakuutusyhtiölaki (18.7.2008/521)

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössä tarkasteltiin henkilötietojen käsittelyä vakuutusyhtiön toiminnassa. Työn toimeksiantajana toimi suomalainen keskinäinen vakuutusyhtiö, josta käytetään nimeä Vakuutusyhtiö. Vakuutusyhtiöt keräävät ja käsittelevät jokapäiväisessä toiminnassaan asiakkaidensa tietoja eri tavoin. Käsiteltäviin tietoihin sisältyy myös arkaluonteisia tietoja, kuten esimerkiksi asiakkaan terveydentilaa koskevia tietoja. NykYTEknologian avulla voidaan tehokkaasti käsitellä yhä suurempia tietomääriä. Käsittelyssä on noudatettava henkilötietojen käsittelyä koskevaa tietosuojalainsäädäntöä.

Ollessani toimeksiantajayrityksessä työharjoittelijana henkilötietojen käsittely nousi esille mahdollisena opinnäytetyön aiheena ja tuntui kiinnostavalta aiheelta. Yhteyshenkilöni kanssa käymieni keskustelujen pohjalta päädyin toteuttamaan tutkimuksen, jossa selvitetäisiin sitä, kuinka hyvin Vakuutusyhtiön työntekijät ovat selvillä omia työtehtäviään koskevasta henkilötietolainsäädännöstä. Ajatuksena oli, että tutkimuksen tuloksia voitaisiin hyödyntää Vakuutusyhtiön työntekijöiden koulutuksen kehittämisessä.

Opinnäytetyön lähteinä käytettiin laeista erityisesti henkilötietolakia, sen esitöitä sekä eräitä muita lakeja. Lisäksi keskeisinä lähteinä käytettiin oikeuskirjallisuutta, vakuutusalan yhteisiä henkilötietojen käsittelyn käytännesääntöjä sekä Vakuutusyhtiön intranetiä. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käydään henkilötietolainsäädäntöä keskeisiltä osin läpi vakuutustoiminnan näkökulmasta.

Työn tavoitteena oli kartoittaa, mikä on Vakuutusyhtiön asiakaspalvelutyöntekijöiden henkilötietolainsäädännön tuntemuksen taso, olisiko tarpeen järjestää lisäkoulutusta ja mitä asioita tällaisessa lisäkoulutuksessa tulisi käsitellä. Suunnitellessani tutkimuksen tarkempaa toteutustapaa yhdessä Vakuutusyhtiön yhteyshenkilöni kanssa nousi lisäkysymyksenä esiin se, onko tietämyksessä eroa Vakuutusyhtiössä työsuhteessa olevien palveluneuvojien ja toisaalta itsenäisinä yrittäjinä toimivien vakuutusedustajien välillä. Kummatkin ovat suoraan tekemisissä asiakkaiden kanssa ja molempien työtehtäviin sisältyy runsaasti henkilötietojen käsittelyä.

Käymissämme keskusteluissa tuli erityiskysymyksenä esille myös turvakielto ja kysymys siitä, osaavatko asiakaspalvelutyöntekijät toimia oikein kohdatessaan asiakkaan, jolla on voimassa turvakielto. Turvakielloilla tarkoitetaan maistraatin myöntämää kieltoa,

jonka mukaan henkilön tietoja ei luovuteta väestötietorekisteristä hänen henkilökohtaisen turvallisuutensa takaamiseksi.

Tutkimus toteutettiin lomaketutkimuksena. Sähköisessä muodossa oleva kyselylomake toimitettiin Vakuutusyhtiön palveluneuvojille ja edustajille lokakuussa 2016.

2 HENKILÖTIEDOT JA NIIDEN SUOJA

2.1 Yksityiselämän suoja perusoikeutena

Yksityiselämän suoja kuuluu Suomessa perusoikeuksiin. Perustuslain 10 §:n mukaan jokaisen yksityiselämä, kunnia ja kotirauha on turvattu. Käsitteenä yksityiselämän suoja on lähellä yksityisyyden suojaa. Kummallekaan käsitteelle ei kuitenkaan ole löydettävissä yksiselitteistä määritelmää. Esimerkiksi tietosuojavaltuutetun verkkosivujen mukaan ne tarkoittavat samaa asiaa¹. Neuvosen² mukaan yksityisyyden suoja on laajempi kokonaisuus, jonka yksi osa-alue on yksityiselämän suoja. Käsitteiden tarkempi erotteleminen on kuitenkin mielestäni tämän opinnäytetyön aiheen kannalta siinä määrin epäolennainen, ettei sitä ole tässä tarpeen syvällisemmin käsitellä.

Vuoden 1995 perusoikeusuudistuksen hallituksen esityksen mukaan yksityiselämän suojan lähtökohtana on, että yksilöllä on oikeus elää omaa elämäänsä ilman viranomaisten tai muiden ulkopuolisten tahojen mielivaltaista tai aiheetonta puuttumista hänen yksityiselämäänsä³.

2.2 Henkilötietojen suoja

Henkilötietojen suoja on nähty oikeuskirjallisuudessa yksityiselämän suojan osa-alueena⁴. Perustuslain yksityiselämän suoja koskeva 10 § sisältää säännöksen, että henkilötietojen suojasta säädetään tarkemmin lailla. Kyseinen tarkempi sääntely löytyy henkilötietolaista (HeTiL).

Henkilötietojen suoja muodostuu yksilön oikeuksista tietää omien tietojensa käsittelystä ja vaikuttaa siihen sekä toisaalta henkilötietoja käsitteleviin rekisterinpitäjiin kohdistuvista velvollisuuksista. Sääntelyllä pyritään turvaamaan yksilöä hänen henkilötietojensa käytöltä hänen vahingokseen.⁵

¹ Tietosuojavaltuutetun toimisto 2013a.

² Neuvonen 2014, 185.

³ HE 309/1993.

⁴ Neuvonen 2014, 59; Pitkänen ym. 2013, 15.

⁵ Salminen 2009, 15.

2.3 Henkilötietolain tarkoitus ja soveltamisala

HeTiL astui voimaan vuonna 1999 ja sillä kumottiin vuoden 1987 henkilökisterilaki. HeTiL:n myötä Suomen kansallinen lainsäädäntö saatettiin vastaamaan henkilötietodirektiiviä (95/46/EY).⁶

HeTiL:n 1 §:n mukaan lain tarkoituksena on toteuttaa yksityiselämän suojaa ja muita yksityisyyden suojaa turvaavia perusoikeuksia henkilötietoja käsiteltäessä sekä edistää hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista.

Yksityiselämän suoja on jo käsitelty edellä. Lainkohdan tarkoittamia muita yksityisyyden suojaa turvaavia perusoikeuksia ovat lain hallituksen esityksen mukaan itsemääräämisoikeus ja oikeus kunniaan⁷. Itsemääräämisoikeus ei ole perustuslaissa itsenäisenä perusoikeutena, vaan sisältyy useampaan perusoikeussäännökseen. Sillä tarkoitetaan oikeutta solmia vapaasti suhteita muihin ihmisiin sekä oikeutta määrätä itsestään ja ruumiistaan.⁸ Oikeus kunniaan tarkoittaa henkilötietojen käsittelyn näkökulmasta sitä, että jokaisella on oikeus tulla arvostetuksi oikeiden ja oleellisten tietojen perusteella⁹.

HeTiL:n 2 §:n 1 momentin mukaan henkilötietoja käsiteltäessä on noudatettava, mitä HeTiL:ssä säädetään, jollei muualla laissa toisin säädetä. Sanamuodosta käy ilmi HeTiL:n luonne henkilötietojen käsittelyn yleislakina. Henkilötietojen käsittelyä koskevia erityissäännöksiä on monissa laeissa ja HeTiL:a sovelletaan niihin nähden toissijaisena ja täydentävänä¹⁰. Esimerkiksi vakuutustoiminnassa vakuutusyrityksiä ja lakisääteisiä vakuutuksia koskevia salassapitosäännöksiä sovelletaan ensisijaisina suhteessa HeTiL:in¹¹. Vakuutuslalla sovellettavia salassapitosäännöksiä löytyy vakuutusyhtiölaista (VYL) sekä muun muassa liikennevakuutuslaista. VYL:n salassapitovelvollisuutta käsitellään tuonnempana. Silloin, kun erityislaista ei löydy soveltuvaa säännöstä, arvioidaan tilannetta HeTiL:n perusteella.

HeTiL 2 §:n 2 momentin mukaan lakia sovelletaan henkilötietojen automaattiseen käsittelyyn sekä muuhun henkilötietojen käsittelyyn silloin, kun henkilötiedot muodostavat tai niiden on tarkoitus muodostaa henkilökisteri tai sen osa. Laki soveltuu siis aina,

⁶ Vanto 2011, 17.

⁷ HE 96/1998.

⁸ Neuvonen 2014, 37.

⁹ Vanto 2011, 19.

¹⁰ HE 96/1998.

¹¹ Lehtipuro ym. 2010, 313.

kun henkilötietoja käsitellään automaattisen tietojenkäsittelyn avulla. Muuta käsittelyä voi olla esimerkiksi manuaalisen kortiston tai osoitemuistion avulla tapahtuva käsittely¹². Henkilörekisterin määrittelyyn palataan tarkemmin tuonnempana.

Lainkohdan kolmannen momentin mukaan laki ei kuitenkaan koske henkilötietojen käsittelyä, jonka luonnollinen henkilö suorittaa yksinomaan henkilökohtaisiin tai niihin verrattaviin tavanomaisiin yksityisiin tarkoituksiinsa. Tällaista käsittelyä on esimerkiksi yksityinen kirjeenvaihto ja sähköpostiviestit sekä näitä tarkoituksia varten olemassa olevan osoitteiston ylläpitäminen¹³.

2.4 Keskeisiä käsitteitä

HeTiL:n 3 §:n 1 kohdan mukaan *henkilötiedolla* tarkoitetaan kaikenlaisia luonnollista henkilöä taikka hänen ominaisuuksiaan tai elinolosuhteitaan kuvaavia merkintöjä, jotka voidaan tunnistaa häntä tai hänen perhettään tai hänen kanssaan yhteisessä taloudessa eläviä koskeviksi. HeTiL:a sovelletaan siis ainoastaan luonnollisiin henkilöihin, eikä esimerkiksi yrityksiin. Esimerkiksi henkilötunnus on aina henkilötieto, koska se voidaan yksiselitteisesti tunnistaa tiettyä henkilöä koskevaksi¹⁴. Henkilötieto voi kuitenkin olla myös mikä tahansa muu tieto, joka voidaan tunnistaa yhtä luonnollista henkilöä tai hänen lähipiiriään koskevaksi. Lainkohdan sanamuoto ”kaikenlaiset tiedot” korostaa tätä laajaa tulkintaa.

Kaikenlaisten tietojen laajaa kirjoa on havainnollistettu EU:n tietosuojatyöryhmän lausunnossa 4/2007. Lausunnon mukaan henkilötieto voi olla esimerkiksi asiakkaan ääni, joka on tallentunut puhelunauhoitteelle hänen asioidessaan pankin puhelinpalvelussa tai kameravalvontajärjestelmään tallentunut kuva, mikäli henkilö on kuvasta tunnistettavissa.¹⁵

HeTiL:n 3 §:n 2 kohdassa on lueteltu toimenpiteet, jotka ovat *henkilötietojen käsittelyä*. Kyseessä on laaja määritelmä, joka kattaa käytännössä kaikki mahdolliset henkilötietoihin kohdistuvat toimenpiteet¹⁶. HeTiL:a on noudatettava kaikenlaisessa henkilötieto-

¹² Pitkänen ym. 2013, 31.

¹³ Vanto 2011, 20.

¹⁴ Vanto 2011, 22.

¹⁵ EU:n tietosuojatyöryhmä 2007, 8.

¹⁶ Pitkänen ym. 2013, 53.

jen käsittelyssä, ellei kyseistä käsittelyä ole nimenomaisesti rajattu soveltamisalan ulkopuolelle.

HeTiL:n 3 §:n 3 kohdan mukaan käyttötarkoituksensa vuoksi yhteenkuuluvat, automaattisella tietojenkäsittelyllä tai vastaavalla tavalla käsiteltävät henkilötietomerkinnyt muodostavat *henkilörekisterin*. Tällainen on esimerkiksi vakuutusyhtiön asiakasrekisteri, jota nykypäivänä toki käytetään automaattisen tietojenkäsittelyn avulla. Lainkohdan mukaan myös manuaalisesti käsiteltävät henkilötiedot muodostavat henkilörekisterin, jos tiettyä henkilöä koskevat tiedot voidaan löytää helposti ja kohtuuttomitta kustannuksista. Henkilörekisteriä hallinnoivaa henkilöä, yritystä tai yhteisöä kutsutaan HeTiL:ssa *rekisterinpitäjäksi*.

Rekisteröidyllä tarkoitetaan henkilöä, jota henkilötieto koskee.

Sivullinen on HeTiL:n 3 §:n 6 kohdan mukaan muu henkilö, yhteisö, laitos tai säätiö kuin rekisteröity, rekisterinpitäjä, henkilötietojen käsittelijä tai henkilötietoja kahden viimeksi mainitun lukuun käsittelevä. Sivullisen käsitteellä on pyritty havainnollistamaan sitä, kuka on täysin ulkopuolinen taho henkilötietojen käsittelyssä¹⁷.

Suostumuksella tarkoitetaan HeTiL:n 3 §:n 7 kohdan mukaan kaikenlaista vapaaehtoista, yksilöityä ja tietoista tahdonilmaisua, jolla rekisteröity hyväksyy henkilötietojensa käsittelyn. Suostumukseksi ei riitä se, että henkilölle vain varataan mahdollisuus hänen henkilötietojensa käytön kieltämiseen¹⁸.

¹⁷ Pitkänen ym. 2013, 60.

¹⁸ Pitkänen ym. 2013, 61.

3 HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN PERIAATTEET

3.1 Yleiset edellytykset ja periaatteet

Henkilötietojen käsittelyn yleiset periaatteet on määritelty HeTiL:n 2 luvussa. Ensimmäkin henkilötietojen käsittelyssä on aina täyttyvä jokin 8 §:n yleisistä edellytyksistä, jotta käsittelyyn voidaan lain mukaan ryhtyä. Pykälä muodostaa eräänlaisen henkilötietojen käsittelyn perussääntelyn¹⁹. Yleiset edellytykset luetellaan pykälän 1 momentin yhdeksänkohtaisessa luettelossa. Vakuutusalan henkilötietojen käsittelyä koskevien käytännösääntöjen²⁰ mukaan keskeisimmät käsittelyyn oikeuttavat tilanteet vakuutus-toiminnassa ovat:

- käsittelylle on rekisteröidyn yksiselitteinen suostumus
- käsittely tapahtuu rekisteröidyn toimeksiannon perusteella
- käsittelystä säädetään laissa
- rekisteröidyllä on asiakas- tai palvelussuhteen vuoksi asiallinen yhteys rekisterinpitäjän toimintaan
- kysymys on konsernin tai muun taloudellisen yhteenliittymän asiakkaiden tai työntekijöiden tiedoista ja tietoja käsitellään yhteenliittymän sisällä
- tietoja käsitellään rekisterinpitäjän toimeksiannosta maksupalvelua, tietojenkäsittelyä tai muuta näihin verrattavaa tehtävää varten
- tiedot ovat sellaisia henkilön asemaa, tehtäviä ja niiden hoitoa julkisyhteisössä tai elinkeinoelämässä kuvaavia tietoja, jotka ovat yleisesti saatavilla ja joita käsitellään rekisterinpitäjän oikeuksien ja etujen turvaamiseksi.

Yleisten edellytysten täyttämisen lisäksi henkilötietoja käsiteltäessä on noudatettava HeTiL:n mukaisia yleisiä periaatteita, jotka ovat:

- huolellisuusvelvoite (5 §),
- käsittelyn suunnitelmallisuus (6 §),
- käyttötarkoitussidonnaisuus (7 §),
- tarpeellisuusvaatimus (9 §) ja
- virheettömyysvaatimus (9 §).

¹⁹ Koskinen ym. 2012, 71.

²⁰ Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 1999, 7.

Huolellisuusvelvoite tarkoittaa HeTiL:n 5 §:n mukaan, että henkilötietoja tulee käsitellä laillisesti, noudattaen huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa sekä niin, ettei rekisteröidyn yksityiselämän suojaa ja muita yksityisyyden suojan turvaavia perusoikeuksia rajoiteta ilman laissa säädettyä perustetta. Kyseessä on niin sanottu yleisvelvoite, jonka tarkka sisältö muodostuu muiden lain asettamien velvoitteiden täyttämisestä sekä yksittäisten henkilötietojen käsittelytilanteiden olosuhteista²¹.

Yleisvelvoitteen lisäksi rekisterinpitäjän on henkilötietoja käsitellessään noudatettava HeTiL:n 32 §:n tietojen suojaamisvelvoitetta. Lainkohdan mukaan rekisterinpitäjän on toteutettava tarpeelliset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi asiattomalta pääsylvä tietoihin ja muulta laittomalta käsittelyltä. Vakuutusyhtiön toiminnassa tämä tarkoittaa muun muassa tietojen tehtäväkohtaisen käyttövaltuusvalvonnan, toimitilojen kulunvalvonnan ja paperiaineiston asianmukaisen hävittämisen järjestämistä. Jos henkilötietoja siirretään ulkopuolisille, kuten asiakkaille tai yhteistyökumppaneille, on huolehdittava viestinnän salauksesta.²²

HeTiL:n 7 §:ssä säädetyn suunnitelmallisuusvelvoitteen mukaan henkilötietojen käsittelyn tulee olla asiallisesti perusteltua rekisterinpitäjän toiminnan kannalta. Ennen kuin henkilötietoja kerätään, rekisterinpitäjän on määriteltävä käsittelyn tarkoitukset sekä se, mistä tietoja säännönmukaisesti hankitaan ja mihin niitä luovutetaan. Rekisterinpitäjän tulee myös tiedottaa nämä asiat heille, joiden tietoja kerätään sekä ohjeistaa tietoja käsitteleviä henkilöitä. Käsittelyn toiminnot tulee dokumentoida.²³

Käyttötarkoitussidonnaisuuden periaate on yhteydessä suunnitelmallisuusvelvoitteeseen: HeTiL:n 7 §:n mukaan henkilötietoja saa käsitellä vain tavalla, joka ei ole yhteensopimaton 6 §:ssä tarkoitettujen käsittelyn tarkoitusten kanssa. Suunnittelovelvoite ja käyttötarkoitussidonnaisuus yhdessä tarkoittavat siis, että henkilötiedot kerätään tiettyjä määriteltyjä ja laillisia tarkoituksia varten, eikä niitä saa myöhemmin käsitellä näihin tarkoituksiin nähden yhteensopimattomalla tavalla²⁴. Käyttämällä sanamuotoa ”ei ole yhteensopimaton” on jätetty rekisterinpitäjille laajempi liikkumavara kuin jos laissa olisi edellytetty, että käyttötapa on yhteensopiva tarkoitusten kanssa²⁵.

²¹ Vanto 2011, 39.

²² Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 1999, 21.

²³ Salminen 2009, 52.

²⁴ HE 96/1998, 38.

²⁵ Pitkänen ym. 2013, 79.

Tarkoituksen merkitystä korostaa edelleen 9 §:n 1 momentissa säädetty tarpeellisuusvaatimus. Sen mukaan käsiteltävien henkilötietojen tulee olla määritellyn tarkoituksen kannalta tarpeellisia. Vanto²⁶ mainitsee esimerkkinä kuljetusyrityksen, joka tarvitsee henkilötietoja toimittaakseen tavarantoimittajalle. Tehtävän kannalta tarpeellisia tietoja ovat henkilön nimi, osoite ja puhelinnumero, sen sijaan esimerkiksi syntymäaika ja kotitalouden bruttotulot eivät ole. Kun henkilötiedot eivät enää ole tehtävän kannalta tarpeellisia, niiden käsittely tulee lopettaa. Esimerkiksi kun kuljetusyritys on toimittanut tavarantoimittajalle, sen tulee poistaa rekisteristään vastaanottajan tiedot.

Tässä yhteydessä on huomioitava lisäksi, että tiedon ei aina tarvitse olla juuri rekisterinpitäjän toiminnan kannalta tarpeellinen, vaan tietyissä tilanteissa tietoja voidaan joutua tallentamaan myös muista syistä. Esimerkiksi työnantaja voi joutua tallentamaan tiedon palkan ulosmittauksesta.²⁷

HeTiL:n 9 §:n 2 momentissa säädetyn virheettömyysvaatimuksen mukaan rekisterinpitäjän on huolehdittava, ettei virheellisiä, epätäydellisiä tai vanhentuneita henkilötietoja käsitellä. Tämän velvollisuuden arvioinnissa otetaan huomioon henkilötietojen käsittelyn tarkoitus sekä käsittelyn merkitys rekisteröidyn yksityisyyden suojalle. HeTiL:a edeltäneen henkilörekisterilain hallituksen esityksen mukaan tieto on virheetön, kun se on totuudenmukainen ja antaa informaatiota niistä seikoista, joita sillä on haluttu kuvata²⁸.

3.2 Arkaluonteiset tiedot ja henkilötunnus

Arkaluonteisten henkilötietojen käsittelyyn suhtaudutaan Suomen lainsäädännössä erityisellä ankaruudella. Perustuslakivaliokunta katsoi lausunnossaan²⁹ tällaisten tietojen käsittelyn ”koskettavan henkilötietojen suojan ydintä” ja siten puuttuvan perusoikeutena turvattuun yksityiselämän suojaan erityisellä tavalla.

Arkaluonteisten henkilötietojen käsittely on HeTiL:n 11 §:n mukaan lähtökohtaisesti kielletty. Lainkohdan mukaan arkaluonteisia tietoja ovat tiedot, jotka kuvaavat tai ovat tarkoitettu kuvaamaan:

- rotua tai etnistä alkuperää,

²⁶ Vanto 2011, 53.

²⁷ Pitkänen ym. 2013, 103.

²⁸ HE 49/1986, 34.

²⁹ PeVL 25/1998, 3.

- yhteiskunnallista, poliittista tai uskonnollista vakaumusta tai ammattiliittoon kuulumista,
- rikollista tekoa, rangaistusta tai muuta rikoksen seuraamusta,
- terveydentilaa, sairautta, vammaisuutta tai henkilöön kohdistettuja hoitotoimenpiteitä,
- seksuaalista suuntautumista tai käyttäytymistä tai
- henkilön sosiaalihuollon tarvetta tai hänen saamiaan sosiaalihuollon palveluja, tukitoimia ja muita sosiaalihuollon etuisuuksia.

Arkaluonteisten tietojen käsittelykieltoon on kuitenkin useita poikkeuksia HeTiL:n 12 §:n 1 momentissa. Tämän opinnäytetyön aihealueen kannalta poikkeuksista keskeisin on 11 kohta, jonka mukaan vakuutuslaitokset saavat käsitellä korvaustoiminnassaan tarpeellisia arkaluonteisia tietoja. Lainkohdan mukaan vakuutuslaitokset saavat käsitellä ensinnäkin vakuustoinnassa saatuja tietoja vakuutetun ja korvauksenhakijan terveydentilasta, sairaudesta tai vammaisuudesta taikka häneen kohdistetuista hoitotoimenpiteistä tai niihin verrattavista toimista. Toiseksi vakuutuslaitokset saavat käsitellä sellaisia tietoja vakuutetun, korvauksenhakijan tai vahingon aiheuttajan rikollisesta teosta, rangaistuksesta tai muusta rikoksen seuraamuksesta, jotka ovat tarpeen vakuutuslaitoksen vastuun selvittämiseksi. Esimerkiksi liikennevahinkojen korvauskäsittelyn yhteydessä vakuutusyhtiön on selvitettävä, minkä ajoneuvon vakuutuksesta vahingot korvataan. Vakuutusyhtiölle kertyy siten tietoja liikennerikoksista ja nämä tiedot tulevat osaksi korvaustoiminnan rekisteriä.³⁰

Korvauskäsittelyn yhteydessä vakuutusyhtiöt saattavat kuitenkin saada ulkopuolisilta myös tietoja, jotka ovat korvauskäsittelyn kannalta merkityksettömiä. Nämä tiedot tulee tarpeettomina hävittää.³¹

Henkilötunnuksen käsittelyä koskee HeTiL:n 13 §. Henkilötunnusta saa käsitellä rekisteröidyn yksiselitteisellä suostumuksella tai pykälässä mainittujen erityisten edellytysten täytyessä. Tämän opinnäytetyön aiheen kannalta keskeisintä on, että lainkohdan 2 momentin mukaan henkilötunnusta saa aina käsitellä vakuustoinnassa.

Lainkohdan 4 momentin mukaan rekisterinpitäjän on huolehdittava siitä, ettei henkilötunnusta merkitä tarpeettomasti henkilörekisterin perusteella laadittuihin asiakirjoihin.

³⁰ HE 96/1998, 47.

³¹ Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 1999, 8.

3.3 Automatisoitu päätös

HeTiL:n 31 § rajoittaa rekisterinpitäjien oikeutta tehdä automatisoituja päätöksiä, joista aiheutuu rekisteröidylle oikeudellisia vaikutuksia tai jotka muuten vaikuttavat häneen merkittäväällä tavalla. Automatisoidulla päätöksellä tarkoitetaan lainkohdan mukaan sellaista rekisteröidyn ominaisuuksien arviointiin tarkoitettua päätöstä, joka tapahtuu ainoastaan automaattisen tietojenkäsittelyn perusteella. Automatisoidussa päätöksenteossa ihminen ei osallistu yksittäisten päätösten tekoon millään tavoin. Ihmisen panos toteutuu ainoastaan päätöksenteon säännöissä, jotka on määritetty ennalta.³²

Henkilöä koskevien automatisoitujen päätösten tekeminen on HeTiL:n 31 §:n 1 kohdan nojalla sallittu, jos siitä on laissa säädetty. Pykälän 2 kohdan nojalla automatisoitu päätös saadaan tehdä sopimuksen tekemisen tai täytäntöönpanon yhteydessä sillä edellytyksellä, että rekisteröidyn oikeuksien suojaaminen varmistetaan tai että päätöksellä täytetään rekisteröidyn sopimuksen tekemistä tai täytäntöönpanoa koskeva pyyntö. HeTiL:n 36 §:n mukaan rekisterinpitäjän on tehtävä tietosuojavaltuutetulle ilmoitus 31 §:ssä tarkoitetun automaattisen päätöksentekojärjestelmän käyttöönotosta.

Esimerkiksi suoramarkkinointikirjeiden lähettäminen rekisteröidylle tietokoneen laatiman postituslistan perusteella ei ole pykälässä tarkoitettu automatisoitu päätös, koska siinä ei aiheudu rekisteröidylle oikeudellisia vaikutuksia eikä se vaikuta häneen merkittäväällä tavalla³³. Pykälän tarkoittamaa automaattista päätöksentekoa voi sen sijaan liittyä esimerkiksi vakuutusten myyntiin verkkokaupassa. Tällaisessa toiminnassa käytetään automaattista järjestelmää, jossa vakuutus myönnetään, mikäli vakuutusyhtiön tietojärjestelmistä ei löydy asiakkaasta sellaisia esimerkiksi maksukäyttäytymistä koskevia tietoja, jotka olisivat peruste vakuutushakemuksen hylkäämiselle. Päätöksestä aiheutuu asiakkaalle oikeudellinen vaikutus. Kyseinen järjestelmä on varustettava ominaisuuksilla, joilla huolehditaan HeTiL:n 31 §:n 2 kohdassa mainitusta rekisteröidyn oikeuksien suojaamisesta. Tällainen ominaisuus voisi olla se, että hylkäystapauksessa asiakkaalle ilmoitetaan hylkäyksen peruste ja ohjataan hänet ottamaan yhteyttä vakuutusyhtiön asiakaspalveluun vakuutushakemuksen uudelleen käsittelyä varten.³⁴

³² Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 1999, 24.

³³ HE 96/1998, 65.

³⁴ Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 1999, 24.

3.4 Salassapitovelvollisuus

Arvioitaessa henkilötietojen salassapitoa vakuutustoiminnassa on huomioitava sekä HeTiL:n 33 §:ssä säädetty vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus että vakuutusyhtiölain (VYL) 30 luvun 1 §:ssä säädetty salassapitovelvollisuus (vakuutussalaisuus). Silloin kun näiden säännösten tulkinnat johtaisivat ristiriitaiseen tulokseen, sovelletaan VYL:a ensisijaisesti, koska HeTiL:n 2 §:n mukaan HeTiL:a on noudatettava, ellei muualla laissa toisin säädetä. Vakuutusyhtiön intranetissä olevien ohjeiden mukaan velvoitteet ovat käytännössä kuitenkin samansisältöiset.

VYL:n 30 luvun 1 §:ssä säädetty salassapitovelvollisuus koskee kaikkia vakuutusyhtiössä työskenteleviä henkilöitä asemaan tai työtehtävään katsomatta. Velvollisuuden piiriin kuuluvat vakuutusyhtiössä, sen omistusyhteisössä tai palveluyrityksessä työskentelevät henkilöt. Palveluyrityksellä tarkoitetaan yhteisöä, joka tuottaa vakuutusyhtiölle sen pääasialliseen toimintaan liittyviä palveluita. Lisäksi salassapitovelvollisuus ulottuu myös vakuutusyhtiön tai omistusyhteisön hallituksen ja hallintoneuvoston jäseniin, tilintarkastajiin sekä yhtiön toimeksiannosta toimiviin.³⁵

Salassapitovelvollisuuden piiriin kuuluvia tietoja ovat VYL 30 luvun 1 §:n 1 momentin mukaan vakuutusyhtiön, sen asiakkaiden tai jonkun muun (esimerkiksi yhteistyökumppanin) taloudellista asemaa, terveydentilaa tai muita henkilökohtaisia oloja koskevat tiedot sekä liike- ja ammattisalaisuudet. Näitä tietoja ei saa lähtökohtaisesti ilmaista sivulliselle. Sivullisia ovat paitsi ne, jotka eivät työskentele asianomaisessa vakuutusyhtiössä, myös vakuutusyhtiön sellaiset toimihenkilöt, joiden työtehtäviin asia ei kuulu³⁶.

Salassapitovelvollisuudesta voidaan poiketa VYL 30 luvun 1 §:n 1 momentin mukaan ensinnäkin silloin, kun se, jonka hyväksi salassapitovelvollisuus on säädetty, antaa suostumuksensa tietojen ilmaisemiseen. Toinen poikkeus on, jos jokin lain säännös oikeuttaa tai velvoittaa tietojen luovuttamiseen³⁷. Lisäksi muita poikkeusperusteita salassapitovelvollisuudesta on VYL 30 luvun 3 §:ssä.

Vakuutusyhtiön työntekijä, joka ilman asiallista perustetta katsoo asiakasrekisterin tietoja, syyllistyy HeTiL:n periaatteiden vastaiseen menettelyyn jo katsoessaan tietoja.

³⁵ Lehtipuro ym. 2010, 69.

³⁶ Lehtipuro ym. 2010, 69.

³⁷ Lehtipuro ym 2010, 70.

Jos hän tämän jälkeen ilmaisee näitä tietoja sivulliselle, joka tässä yhteydessä voi olla myös esimerkiksi työtoveri, rikkoo hän tällöin myös VYL:n salassapitovelvollisuutta.

3.5 Henkilötietojen hävittäminen

HeTiL:n 34 §:n mukaan henkilörekisteri, joka ei enää ole rekisterinpitäjän toiminnan kannalta tarpeellinen, on hävitettävä, ellei sitä ole erikseen säädetty tai määrätty säilytettäväksi tai tietoja siirretä 35 §:ssä tarkoitetulla tavalla arkistoon. Huolellisuusvelvoite ja hyvä tietojenkäsittelytapa edellyttävät, että hävittämisessä huolehditaan, ettei tietoja joudu ulkopuolisten haltuun.

Henkilötietoja sisältävän paperiaineiston hävittämisessä voidaan ensinnäkin tuhota materiaali sopivilla laitteilla lukukelvottomaksi, jonka jälkeen syntynyt jäte voidaan laittaa tavalliseen roskien kuljetukseen. Toisena vaihtoehtona voidaan tehdä jätteenkäsittelypalveluja tarjoavan yrityksen kanssa sopimus luottamuksellisen aineiston hävittämisestä.³⁸ Tällaista järjestelyä käytettäessä salassa pidettäviä tietoja sisältävät asiakirjat hävitetään laittamalla ne lukittuun jäteastiaan, jonka jatkokäsittelystä jätteenkäsittely-yritys huolehtii.

Sähköisesti talletetut tiedot pitää hävittää tietoturvallisesti ja lopullisesti. Tietojen passiiviseksi merkitseminen ei riitä, jos ne ovat edelleen luettavissa tietojärjestelmästä. Poistotoimenpide ei saa olla peruutettavissa.³⁹

3.6 Lakisääteiset ja vapaaehtoiset vakuutukset

Vakuutuksista osa on lakisääteisiä ja osa vapaaehtoisia. Lakisääteisiin vakuutuksiin kuuluvat ensinnäkin sosiaalivakuutukset, joita ovat eläke-, sairaus-, tapaturma- ja työttömyysvakuutukset. Muita lakisääteisiä vakuutuksia ovat liikennevakuutukset, potilasvakuutukset ja ympäristövakuutukset.⁴⁰

Vakuutusyhtiöitä sitovat henkilötietojen käsittelyn osalta osittain eri säännökset riippuen siitä, onko kyseessä vapaaehtoinen vakuutus vai jokin lakisääteinen vakuutus. Lakisääteisiä vakuutuksia säännellään erityislaeilla: esimerkiksi liikennevakuutusta koskee

³⁸ Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 1999, 22.

³⁹ Salminen 2010.

⁴⁰ Rantala & Kivisaari 2014, 363.

liikennevakuutuslaki (279/1959, 460/2016), lakisääteistä tapaturmavakuutusta työtapa-
turma- ja ammattitautilaki (459/2015) ja eläkevakuutuksia muun muassa työntekijän
eläkelaki (395/2006). Vakuutuksia sääntelevien säännösten ryhmittely yksityisoikeudel-
lisiksi ja julkisoikeudellisiksi ei kuitenkaan ole selväpiirteinen, vaan joissakin säännök-
sissä, esimerkiksi eläkevakuutuslainsäädännössä, on sekä yksityis- että julkisoikeudel-
lisiä piirteitä⁴¹.

Lakisääteisten vakuutusten osalta tietojen salassapitoon liittyviä kysymyksiä on tarkas-
tettava ensisijaisesti erityislain säännösten perusteella. Esimerkiksi työtapa-
turma- ja ammattitautilakiin sekä työeläkelakiin sisältyy omat salassapitosäännökset, jotka eroa-
vat VYL:n säännöksistä. Sen sijaan liikennevakuutukseen, potilasvakuutukseen ja ym-
päristövakuutukseen sovelletaan soveltuvin osin VYL:n 30 luvun salassapitosäännök-
siä.⁴²

Lakisääteisten vakuutusten osalta on huomioitava myös, että vakuutusyhtiöiden toimin-
taan siltä osin, kun siinä käytetään julkista valtaa, sovelletaan lakia viranomaisten toi-
minnan julkisuudesta (JulkL). Lain 4 §:n 2 momentin mukaan viranomaiseen rinnaste-
taan muun muassa lain tai asetuksen perusteella julkista tehtävää hoitava yhteisö.
JulkL:a koskevan hallituksen esityksen mukaan lain valmistelussa on ollut lähtökohta-
na, että julkisuusperiaate koskee julkisen vallan käyttöä riippumatta siitä, onko asioiden
hoito organisoitu viranomaisen vai jonkun muun tahon tehtäväksi⁴³.

Siltä osin kuin vakuutusyhtiö käyttää julkista valtaa lakisääteisiin vakuutuksiin liittyvissä
asioissa, sen on noudatettava JulkL:sta ilmeneviä muun muassa asiakirjojen julkisuutta
koskevia periaatteita. JulkL:n mukaan asiakirjat ovat lähtökohtaisesti julkisia, ja julki-
suutta voidaan rajoittaa vain erityisin perustein. Asiakirjaksi katsotaan myös sähköises-
sä muodossa oleva tallenne: soveltaminen ei riipu siitä, minkälaiselle alustalle infor-
maatio on tallennettu.⁴⁴

Lakisääteisiin vakuutuksiin liittyvissä asioissa esimerkiksi asiakkaiden oikeutta saada
tietoja on siis arvioitava ottaen huomioon JulkL:n säännökset. Korkein hallinto-oikeus
velvoitti päätöksessään⁴⁵ vakuutusyhtiön luovuttamaan Vakuutusongelmaisten liitto
ry:lle listan palveluksessaan olevista vakuutuslääkäreistä ja näiden erikoisaloista ja

⁴¹ Hoppu & Hemmo 2006, 6.

⁴² Lehtipuro ym. 2010, 68–69.

⁴³ HE 30/1998, 1.

⁴⁴ Kulla & Koillinen 2014, 29.

⁴⁵ KHO 1621/2014.

erityispätevyyksistä. KHO:n mukaan vakuutusyhtiöiden on katsottava käyttävän julkista valtaa tehdessään lakisääteisiä vakuutuksia koskevia päätöksiä ja asiantuntijalääkäreiden osallistuvan sellaisten päätösten tekoon. Perusteluissaan KHO katsoi muun muassa, että tiedon saaminen siitä, ketkä käyttävät julkista valtaa kuuluu JulkL:n 1 §: 1 momentista ilmenevän julkisuusperiaatteen ydinalueeseen. Tiedonsaantioikeus koski paitsi henkilön osallistumista tietyn julkisen vallan käyttöä sisältävän päätöksen tekemiseen, myös hänen kuulumistaan julkista valtaa käyttävään organisaatioon päätöksen tekoon osallistuvana. KHO:n mukaan lääkäreiden tiedot eivät olleet myöskään JulkL:n 24 §:n 1 momentin nojalla salassa pidettäviä.

Vapaaehtoisia vakuutuksia ovat henkilövakuutukset ja vahinkovakuutukset. Henkilövakuutuksiin kuuluvat muun muassa henkivakuutus, vapaaehtoinen eläkevakuutus, sairausvakuutus ja yksityinen tapaturmavakuutus. Vahinkovakuutuksia ovat omaisuusvakuutukset, kuten esimerkiksi autovakuutus tai kotivakuutus, sekä varallisuusvakuutukset, joita ovat esimerkiksi vastuuvakuutus ja keskeytysvakuutus.⁴⁶

Vapaaehtoisen vakuuttamisen yleislaki on vakuutusopimuslaki⁴⁷. Laki ei ole kuitenkaan kaikenkattava, vaan vakuutusopimustilanteissa tulee sen lisäksi sovellettavaksi esimerkiksi oikeustoimilaki (228/1929) ja kuluttajansuojalaki (38/1978)⁴⁸. Henkilötietojen käsittelyn osalta vapaaehtoiisiin vakuutuksiin liittyviä tilanteita arvioidaan edellä esitettyjen HeTiL:n periaatteiden mukaisesti.

3.7 Seuraamukset henkilötietojen lainvastaisesta käsittelystä

Henkilötietojen suojaa on vahvistettu kriminalisoimalla teot, jotka ovat vastoin HeTiL:n vaatimuksia henkilötietojen käsittelylle. HeTiL:n 48 §:ssä on lievänä tekemuotona henkilörekisteririkkomus ja vakavampana tekemuotona on rikoslain (RL) 38 luvun 9 §:n henkilörekisteririkos.⁴⁹ Lisäksi HeTiL:n 47 §:ssä säädetään vahingonkorvausvelvollisuudesta, joka on laajempi kuin vahingonkorvauslain mukainen korvausvelvollisuus⁵⁰.

⁴⁶ Rantala & Kivisaari 2014, 465.

⁴⁷ Lehtipuro ym. 2010, 131.

⁴⁸ Lehtipuro ym. 2010, 120.

⁴⁹ Neuvonen 2014, 83.

⁵⁰ Pitkänen ym. 2013, 278.

Henkilörekisteririkos

Henkilörekisteririkokseen syyllistyy RL 38 luvun 9 §:n 1 momentin 1 kohdan mukaan se, joka tahallaan tai törkeästä huolimattomuudesta käsittelee henkilötietoja vastoin HeTiL:n yleisiä periaatteita tai rikkoo henkilötietojen käsittelyä koskevia erityissäännöksiä. Pykälän 2 kohdan nojalla rangaistava on menettely, jossa antamalla rekisteröidylle väärä tai harhaanjohtava tieto estetään tai yritetään estää tätä käyttämästä tarkastusoikeuttaan. Pykälän 3 kohdan mukaan henkilörekisteririkokseen syyllistyy myös se, joka siirtää henkilötietoja EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolisiin maihin vastoin HeTiL:n 5 luvun säännöksiä. Lisäksi rangaistavuuden edellytyksenä on, että teolla loukataan rekisteröidyn yksityisyyden suojaa tai aiheutetaan muuta vahinkoa tai olennaista haittaa.

HeTiL:a koskevan hallituksen esityksen mukaan ilmaisemalla rikoksen tekijä neutraalilla ilmaisulla ”joka” on tarkoitettu olla rajoittamatta rangaistusvastuuta tiettyyn henkilöön, kuten rekisterinpitäjään tai hänen edustajaansa. Henkilörekisteririkokseen voivat siten rekisterinpitäjän lisäksi syyllistyä myös esimerkiksi tämän palveluksessa olevat sekä toimeksisaaja.⁵¹ Tietosuojavaltuutetun tekemässä selvityksessä tyypillinen henkilörekisteririkos, josta pyydettiin tietosuojavaltuutetun lausuntoa, oli sellainen, jossa työntekijä tai toimihenkilö oli käsitellyt henkilötietoja työtehtäviinsä liittymättömästä syystä. Usein tapauksissa oli katseltu tietoja henkilörekisteristä, johon työntekijällä oli käyttöoikeus, mutta katselu oli tapahtunut yksityisessä tarkoituksessa: joko hyötymistarkoituksessa tai pelkästä uteliaisuudesta.⁵²

Myös tämän opinnäytetyön osana toteutetussa kyselyssä eräs vastaajista mainitsi, että toisinaan asiakkaan henkilötietoja saatetaan käydä katsomassa ilman pätevää syytä oman uteliaisuuden vuoksi. Tällainen tietojen katselu on vastoin HeTiL:n periaatteita. Vastaajan mukaan tällaisista tiedoista myös joskus puhutaan työtovereiden kesken. Hän kertoi kuitenkin, ettei usko niistä puhuttavan talon ulkopuolelle.

Rangaistuksena henkilörekisteririkoksesta on RL 38 luvun 9 §:n mukaan sakkoa tai vankeutta enintään yksi vuosi.

⁵¹ HE 96/1998, 78.

⁵² Poroila 2009.

Henkilörekisteririkkomus

Henkilörekisteririkosta lievempi teko on HeTiL:n 48 §:n 2 momentissa säädetty henkilörekisteririkkomus. Henkilö voidaan tuomita henkilörekisteririkkomuksesta sakkoon, ellei teosta ole muualla laissa säädetty ankarampaa rangaistusta. Siihen syyllistyy henkilö, joka tahallaan tai törkeästä huolimattomuudesta:

- laiminlyö noudattaa, mitä henkilötietojen käsittelyn tarkoitusten määrittelystä, rekisteriselosteen laatimisesta, tietojen käsittelystä, informoimisesta, henkilörekisterissä olevan tiedon korjaamisesta, rekisteröidyn kielto-oikeudesta tai ilmoituksen tekemisestä tietosuojavaltuutetulle säädetään (1 kohta),
- antaa tietosuojaviranomaiselle henkilötietojen käsittelyä koskevassa asiassa väärän tai harhaanjohtavan tiedon (2 kohta),
- rikkoo henkilötietojen suojaamisesta ja hävittämisestä annettuja säännöksiä ja määräyksiä (3 kohta) tai
- rikkoo tietosuojalautakunnan 43 §:n 3 momentin nojalla antamaa lainvoimaista määräystä (4 kohta).

Lisäksi rangaistavuus edellyttää, että teko vaarantaa rekisteröidyn yksityisyyden suojaa tai hänen oikeuksiaan.

Vakuutusyhtiölain salassapitovelvollisuuden rikkominen

VYL:n salassapitovelvollisuuden sisältöä on käsitelty edellä. Sen rikkomisesta on rangaistussäännös VYL:n 30 luvun 4 §:ssä. Pykälän mukaan salassapitovelvollisuuden rikkoja tuomitaan rangaistukseen RL:n 38 luvun 1–2 §:ien mukaan salassapitorikoksesta tai -rikkomuksesta, ellei kyseessä ole RL:n 40 luvun 5 §:n mukainen virkasalaisuuden rikkominen tai siitä muualla laissa säädetä ankarampaa rangaistusta. Rangaistuksena salassapitorikoksesta on sakkoa tai vankeutta enintään yksi vuosi ja salassapitorikkomuksesta sakkoa.

Vahingonkorvausvelvollisuus

HeTiL:n 47 §:n 1 momentin mukaan rekisterinpitäjä on velvollinen korvaamaan sen taloudellisen tai muun vahingon, joka on aiheutunut rekisteröidylle tai muulle henkilölle

lainvastaisesta henkilötietojen käsittelystä. Kyseessä on vahingonkorvauslain mukaista vastuuta ankarampi vastuu: vahingonkorvauslain 2 luvun 1 §:n 1 momentin mukaan korvausvastuun edellytyksenä on tahallisuus tai tuottamus, mutta HeTiL:n mukaan vahingonkorvausvelvollisuus voi syntyä myös ilman tahallisuutta tai tuottamusta⁵³. Vastuu kattaa myös henkilölle aiheutuneen kärsimyksen. Vahingonkorvausta saadakseen henkilön on näytettävä toteen, että hänelle on syntynyt vahinkoa lainvastaisesta henkilötietojen käsittelystä.⁵⁴

⁵³ Pitkänen ym. 2013, 278.

⁵⁴ Tietosuojavaltuutetun toimisto 2010, 4.

4 REKISTERÖIDYN OIKEUDET

4.1 Informointivelvollisuus ja rekisteriseloste

HeTiL:n 24 §:ssä on säädetty rekisterinpitäjän informointivelvollisuudesta. Informointivelvollisuus käsittää vähintään seuraavien tietojen antamisen rekisteröidylle:

- tiedot rekisterinpitäjästä tai sen edustajasta
- henkilötietojen käsittelyn tarkoitus
- mihin tietoja luovutetaan säännönmukaisesti
- miten rekisteröity voi käyttää tarkastusoikeutta, virheenkorjaamisoikeutta ja kieltäoikeutta.⁵⁵

Lainkohdan mukaan tiedot on annettava henkilötietoja kerätessä ja tallettaessa tai, jos tiedot hankitaan muualta kuin rekisteröidyltä itseltään ja tietoja on tarkoitus luovuttaa, viimeistään silloin kun tietoja ensi kerran luovutetaan.

Rekisterinpitäjän tulee laatia kustakin henkilörekisteristä rekisteriseloste, joka toteuttaa informointivelvollisuutta. Rekisteriseloste on pidettävä saatavilla esimerkiksi yrityksen toimipaikassa tai verkkopalvelussa⁵⁶. Monilla verkkosivustoilla näkeekin usein linkin rekisteriselosteeseen sivulla, jolla kerätään henkilötietoja. Tietosuojavaltuutettu on laatinut ohjeet rekisteriselosteen sisällöstä⁵⁷.

HeTiL:n 25 § täydentää informointivelvollisuuden sisältöä suoramarkkinoinnin sekä markkina- ja mielipidetutkimuksen yhteydessä. Suoramarkkinointiviestissä tulee ilmoittaa henkilörekisteri, josta vastaanottajan tiedot on hankittu, rekisterinpitäjä sekä tämän yhteystiedot. Puhelinmyynnissä vastaavat tiedot on annettava pyydettyäessä.

4.2 Tarkastusoikeus

Jokaisella on HeTiL:n 26 §:n 1 momentin nojalla oikeus saada tietää, mitä häntä koskevia tietoja on talletettu henkilörekisteriin tai, ettei hänestä ole talletettu tietoja. Pykälän toisen momentin mukaan tiedot on annettava pääsääntöisesti maksutta. Rekiste-

⁵⁵ Pitkänen ym. 2013, 196.

⁵⁶ Tietosuojavaltuutetun toimisto 2014.

⁵⁷ Tietosuojavaltuutetun toimisto 2014.

rinpitäjä saa kuitenkin periä kohtuulliset kustannukset silloin, jos siitä, kun kyseinen henkilö edellisen kerran sai tiedot tarkastettavakseen, on kulunut vähemmän kuin yksi vuosi.

HeTiL:n 27 §:ssä on tarkastusoikeuteen eräitä rajoituksia. Tarkastusoikeus ei kata muun muassa sellaisia tietoja, joiden antaminen saattaisi vahingoittaa valtion turvallisuutta tai haitata rikosten ehkäisemistä tai selvittämistä.

Henkilön, joka haluaa tarkastaa itseään koskevat tiedot, on HeTiL:n 28 §:n mukaan on esitettävä tätä tarkoittava pyyntönsä omakätisesti allekirjoitetussa kirjeessä tai henkilökohtaisesti rekisterinpitäjän luona. Tämän jälkeen rekisterinpitäjän on kerättävä kaikista tietojärjestelmistään henkilöä koskevat tiedot ja toimitettava ne tälle ilman aiheetonta viivytystä. Tekstimuodossa olevien tietojen lisäksi tarkastusoikeus kattaa myös esimerkiksi asiakkaiden puheluiden tallenteet⁵⁸.

4.3 Tiedon korjaaminen ja kielto-oikeus

Rekisteröidyllä on oikeus saada virheelliset henkilötietonsa oikaistuiksi tai poistetuiksi. Tämä oikeus voidaan nähdä rekisterinpitäjään kohdistuvan virheettömyysvaatimuksen peilikuvana⁵⁹. HeTiL:n 29 §:n 1 momentin mukaan rekisterinpitäjän on ilman aiheetonta viivytystä oma-aloitteisesti tai rekisteröidyn vaatimuksesta oikaistava, poistettava tai täydennettävä rekisterissä oleva, käsittelyn tarkoituksen kannalta virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut tieto. Lisäksi rekisterinpitäjän on estettävä tällaisen tiedon leviäminen, jos tieto voi vaarantaa rekisteröidyn yksityisyyden suojaa tai hänen oikeuksiaan.

Pykälän toisen momentin mukaan rekisterinpitäjän on, ellei hän hyväksy korjaamisvaatimusta, annettava rekisteröidylle kirjallinen todistus asiasta. Todistuksessa on mainittava syyt, joiden perusteella vaatimusta ei hyväksytä. Tämän jälkeen rekisteröity voi saattaa asian tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi.

HeTiL:n 29 §:n 3 momentissa on säädetty rekisterinpitäjälle velvollisuus ilmoittaa tiedon korjaamisesta sille, jolle rekisterinpitäjä on luovuttanut virheellisen tiedon tai jolta virheellinen tieto on saatu. Ilmoitusvelvollisuudesta voidaan kuitenkin poiketa, jos ilmoittaminen on mahdotonta tai vaatisi kohtuutonta vaivaa.

⁵⁸ Salminen 2009, 78.

⁵⁹ Vanto 2011, 132.

HeTiL:n 30 §:n mukaan rekisteröidyillä on oikeus kieltää rekisterinpitäjää käsittelemästä häntä koskevia tietoja suoramainontaa, etämyyntiä ja muuta suoramarkkinointia, markkina- ja mielipidetutkimusta sekä henkilömatrikkelia ja sukututkimusta varten. HeTiL:n mukaan suoramarkkinointi on siis sallittua, ellei henkilö erikseen sitä kiellä. Tässä yhteydessä on kuitenkin huomioitava, että sähköisin välinein toteutettavaa suoramarkkinointia sääntelee tietoyhteiskuntakaari, jonka 200 §:n 1 momentin mukaan tällainen suoramarkkinointitoiminta edellyttää vastaanottajan ennalta antamaa suostumusta.

4.4 Turvakielto

Turvakieltoa voi hakea maistraatista henkilö, jolla on perusteltu syy epäillä oman tai perheensä turvallisuuden olevan uhattuna. Maistraatti voi tällaisen henkilön pyynnöstä määrätä, ettei hänen kotikunta- tai osoitetietojaan saa antaa väestötietojärjestelmästä muille kuin viranomaisille.⁶⁰ Oikeus hakea turvakieltoa ja se, miten sitä haetaan, perustuu väestötietojärjestelmästä ja Väestörekisterikeskuksen varmennepalveluista annetun lain 36 §:ään.

Kun henkilöllä on voimassa turvakielto, hänen henkilötietojaan luovutetaan vain tietyille viranomaisille, joilla on jokin erityinen tarve käsitellä niitä. Ne viranomaiset, jotka saavat näitä tietoja, saavat myös tiedon turvakiellosta.⁶¹ Väestötietojärjestelmästä ja Väestörekisterikeskuksen varmennepalveluista annetun lain 37 §:n mukaan turvakiellon alaisia tietoja haltuunsa saaneen viranomaisen on noudatettava erityistä huolellisuutta tietoja käsitellessään: tietoja ei saa luovuttaa edelleen eikä antaa sivullisen nähtäväksi, jollei laissa toisin säädetä. Viranomaisen on myös huolehdittava siitä, että tietoja käsittelevät vain sellaiset henkilöt, joiden tehtäviin kyseisten tietojen käsittely välittömästi kuuluu.

Turvakiellon alaiselle henkilölle voidaan merkitä väestötietorekisteriin yhteysosoite, joka voi olla esimerkiksi postilokero-osoite tai muu sellainen osoite, josta ei käy ilmi hänen asuinpaikkansa. Yhteysosoite merkitään väestötietojärjestelmään ja sitä eivät koske turvakiellon luovutusrajoitukset.⁶²

⁶⁰ Maistraatit 2016.

⁶¹ Väestörekisterikeskus 2013, 8.

⁶² Väestörekisterikeskus 2013, 5–6.

Turvakieltoa haetaan usein esimerkiksi ammatin perusteella. Turvakieltoa usein hakevia ammattiryhmiä ovat muun muassa sosiaali- ja päihdetyöntekijät sekä poliisit.⁶³

Edellä kuvattua viranomaisten välistä tiedonluovutusta lukuun ottamatta tieto turvakiellon voimassaolosta ei välity automaattisesti millekään taholle. Henkilön on itse ilmoitettava asiasta esimerkiksi vakuutusyhtiöille, jotta nämä tietävät ottaa sen huomioon.

Tämän tutkimuksen toimeksiantajana toimivalla Vakuutusyhtiöllä on intranetissään ohjeet, miten tieto asiakkaan turvakiellosta otetaan vastaan ja miten tällaisen asiakkaan kanssa toimitaan. Ohjeiden mukaan asiakas voi esittää Vakuutusyhtiölle maistraatin antaman turvakiellomääräyspäätöksen tai ilmoittaa asiasta suullisesti. Vakuutusyhtiön työntekijä tarkistaa päätöksen voimassaolon Väestörekisterikeskuksesta, jonka jälkeen tieto siitä merkitään Vakuutusyhtiön asiakasrekisteriin. Tässä yhteydessä asiakkaalle myös lisätään suoramarkkinointikielto sekä lähetetään kirje, jolla häntä tiedotetaan turvakiellon vaikutuksesta hänen tietojensa käsittelyyn Vakuutusyhtiössä.

⁶³ Castrén 2012.

5 VAKUUTUSYHTIÖ

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimi suomalainen keskinäiseen yhtiömuotoon perustuva vakuutusyhtiö, josta käytetään nimeä Vakuutusyhtiö. Turun talousalueella toimiva yhtiö on osa valtakunnallista yhtiöryhmää, jonka tarjoamat tuotteet ja palvelut kattavat vahinko-, henki- ja eläkevakuuttamisen sekä sijoittamisen ja säästämisen palvelut. Asiakkaina on henkilö-, maatala-, yrittäjä- sekä yritys- ja yhteisöasiakkaita.⁶⁴

Yhtiöllä on noin 80 000 asiakasta, joita palvelee noin 85 työsuhteista ja noin 30 yrittäjäsuhteista vakuutus- ja finanssialan ammattilaista.⁶⁵

5.1 Palveluneuvojat

Palveluneuvojat toimivat Vakuutusyhtiössä asiakaspalvelutehtävissä niin fyysisissä asiakaskonttoreissa, puhelinpalvelussa kuin myös sähköisissä palveluissa. He ovat työsuhteessa Vakuutusyhtiöön. Heidän tehtäviinsä kuuluu niin vakuutusten myyntityötä, asiakastietojen päivittämistä kuin myös esimerkiksi neuvontaa korvausasioissa. Varsinaista korvauskäsittelyä palveluneuvojat eivät tee, vaan nämä tehtävät ovat keskitetty erilliseen korvausyksikköön.

5.2 Vakuutusedustajat

Vakuutusedustajien toimintaa sääntelee laki vakuutusedustuksesta. Sen mukaan vakuutusedustajia on kahdenlaisia: vakuutusasiamiehiä ja vakuutusmeklareita. Vakuutusasiamiehet ovat itsenäisiä yrittäjiä, jotka myyvät edustamansa vakuutusyhtiön tuotteita. Vakuutusmeklarit puolestaan toimivat vakuutusyhtiöistä riippumattomina, vakuutusnottajan toimeksiannosta auttaen tätä oikeanlaisen vakuutusturvan valitsemisessa.⁶⁶ Vakuutusyhtiö vastaa asiamiehen toiminnasta. Jos asiamies esimerkiksi antaa virheellistä tietoa vakuutussopimuksia myydessään, katsotaan vakuutussopimuksen

⁶⁴ Vakuutusyhtiön verkkosivut.

⁶⁵ Vakuutusyhtiön verkkosivut.

⁶⁶ Määttä & Forsman 2005, 13.

olevan voimassa sen sisältöisenä kuin vakuutuksenottajalla oli saamiensa tietojen perusteella aihetta käsittää⁶⁷.

Tämän tutkimuksen kohteena olevat vakuutusedustajat ovat vakuutusasiamiehiä. Heistä käytetään tässä nimitystä vakuutusedustaja tai pelkkä edustaja.

Vakuutusedustajien tärkeimpänä tehtävänä Vakuutusyhtiön organisaatiossa on uusien asiakkaiden aktiivinen hankkiminen ja he ovat suuntautuneet joko kotitalous-, yrittäjä- tai maatala-asiakkaisiin. Vakuutusyhtiö tarjoaa heille työvälineet ja valmennusta.⁶⁸

⁶⁷ Rantala & Kivisaari 2014, 213.

⁶⁸ Vakuutusyhtiön verkkosivut.

6 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA MENETELMÄT

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa, mikä on Vakuutusyhtiön asiakaspalvelutyöntekijöiden tietämys henkilötietojen käsittelyä koskevasta lainsäädännöstä. Palveluneuvojat ja vakuutusedustajat hoitavat suurimman osan suorista asiakaskontakteista Vakuutusyhtiössä ja siksi juuri heidän on tärkeää olla selvillä henkilötietojen käsittelyn säännöistä. Yhtiön on työntekijöiden koulutuksen avulla huolehdittava, että kaikki henkilötietojen käsittelyyn osallistuvat työntekijät tuntevat lainsäädännön rekisterinpitäjille asettamat velvollisuudet. Myös se pyrittiin selvittämään, onko palveluneuvojien ja edustajien välillä havaittavissa eroa tietämyksen tasossa. Lisäksi tavoitteena oli selvittää, koetaanko olevan aihetta järjestää lisäkoulutusta henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa ja mitä asioita tällaisessa koulutuksessa pitäisi käsitellä.

Näiden kysymysten selvittämiseksi käytettiin kvantitatiivisia menetelmiä. Tutkimus toteutettiin kyselylomakkeen muodossa. Lomakkeella kysyttiin ensin vastaajan taustatietoja ja sen jälkeen siinä oli kysymyksiä, joilla selvitettiin vastaajan tietämystä henkilötietolainsäädännöstä sekä hänen suhtautumistaan käytettävissä oleviin ohjeistuksiin ja työpaikalla saatuun koulutukseen. Vaikka tutkimuksen tavoitteena ei varsinaisesti ollut ohjeistuksien kehittäminen, katsoin myös niitä koskevalla kysymyksellä saatavan tietoa mahdollisen lisäkoulutuksen tarpeesta. Yhdellä kysymyksellä kysyttiin vastaajan tietämystä turvakiellon merkityksestä. Vastaajilta tiedusteltiin myös, kohtaavatko nämä töissään tilanteita, joissa henkilötietoja käsitellään lain tai hyvän tavan vastaisesti. Lopuksi kysyttiin, onko vastaajan mielestä tarvetta lisäkoulutuksen järjestämiselle. Kyselylomake (liite 1) sisälsi yhteensä 12 kysymystä.

Kyselylomake luotiin sähköisessä muodossa Webropol-palvelua käyttäen ja toimitettiin Vakuutusyhtiön palveluneuvojien ja vakuutusedustajien esimiehille sähköpostitse 20.10.2016. Esimiehet toimittivat sitten kukin kyselyn omille alaisilleen. Näin toimimalla ajateltiin saatavan paremmin vastauksia, kuin jos kyselysähköpostit olisi toimitettu suoraan itse vastaajille.

Kyselyyn vastaamiselle annettiin aikaa noin kaksi viikkoa ja viimeinen vastauspäivä oli 4.11.2016. Tähän ajankohtaan mennessä kyselyyn saatiin yhteensä 18 vastausta ja näistä vastauksista 15 oli aiotulta kohderyhmältä eli palveluneuvojilta ja vakuutusedustajilta. Vastausprosentti oli 32,6 %.

7 TUTKIMUSTULOKSET

7.1 Taustatiedot

Taustatietona kyselyssä kysyttiin ensinnäkin sitä, onko vastaaja palveluneuvoja vai edustaja. Lisäksi taustatietokysymyksissä tiedusteltiin vastaajan koulutustasoa sekä työsuhteen kestoa Vakuutusyhtiössä.

Vastaajista 11 henkilöä oli palveluneuvoja ja vakuutusedustajia oli neljä henkilöä. Asemaa koskevassa kysymyksessä vaihtoehdon ”muu” valinneista vastaajista yksi oli myyntipäällikkö, yksi työharjoittelija ja yksi oli kirjoittanut tarkennukseksi ”paikallispalvelu”. Kahta viimeksi mainittua ei otettu tulosten analysoinnissa huomioon, koska ei ole tarkkaa selvyyttä, millaisissa tehtävissä ja millaisessa asemassa nämä henkilöt toimivat. Myöskään myyntipäällikköä ei otettu huomioon, koska hän ei suoraan kuulunut tutkimukselle asetettuun kohderyhmään. Kun tuloksia käsiteltäessä esitetään jakaumatietoja, on prosenttiosuudet siis laskettu yhteensä 15 henkilöstä. Vaihtoehdon ”muu” valinneiden vastaajien osalta huomioitiin kuitenkin avoimiin kysymyksiin annetut vastaukset.

Ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneita vastaajista oli kaksi (13,3 %), alemman korkeakoulututkinnon suorittaneita seitsemän (46,7 %) ja lukion tai toisen asteen ammatillisen tutkinnon suorittaneita neljä (26,7 %) henkilöä. Yksi oli suorittanut ainoastaan peruskoulun ja yksi oli valinnut vaihtoehdon ”muu” kirjoittaen tarkennukseksi ”yömerkonomi”.

Vastaajista kolme (20 %) oli työskennellyt Vakuutusyhtiössä alle vuoden, neljä (26,7 %) 1–5 vuotta, kuusi (40 %) 5–15 vuotta ja kaksi (13,3 %) oli työskennellyt yli 15 vuotta.

7.2 Lainsäädännön tuntemus ja tietolähteet

Vakuutusyhtiön palveluneuvojista ja edustajista yhteensä kaksi vastaajaa (13,3 %) kertoi tuntevansa henkilötietojen käsittelyä koskevan keskeisen lainsäädännön erittäin hyvin. Neljä vastaajaa (26,7 %) tunsu sen hyvin ja yhdeksän vastaajaa (60 %) kohtalaisesti. Kukaan ei valinnut vaihtoehtoa ”heikosti”. Palveluneuvojien ja edustajien välillä ei ollut havaittavissa merkittävää eroa.

Korkeakoulututkinnon suorittaneiden tietämys oli hieman korkeampi kuin tätä vähemmän koulutettujen. Korkeakoulutetuista kaksi henkilöä (22,2 %) kertoi tuntevansa lainsäädännön erittäin hyvin, kolme henkilöä (33,3 %) hyvin ja neljä henkilöä (44,4 %) kohtalaisesti.

Vähemmän aikaa Vakuutusyhtiössä työskennelleiden vastaajien käsitys omasta lainsäädännön tuntemuksesta oli parempi kuin tätä kauemmin työskennelleiden. Tästä voisi päätellä, että henkilötietoasioiden kertaukselle saattaisi olla tarvetta erityisesti jo pidempään töissä olleiden keskuudessa. Taulukossa 1 on esitetty vastaajien vastaukset jaoteltuna viisi vuotta tai vähemmän työskennelleisiin sekä enemmän kuin viisi vuotta työskennelleisiin.

Taulukko 1. Henkilötietolainsäädännön tuntemus vastaajan työvuosien mukaan.

	Heikosti		Kohtalaisesti		Hyvin		Erittäin hyvin		Yhteensä	
Työvuodet 0–5	0	0 %	3	43 %	2	29 %	2	29 %	7	47 %
Työvuodet >5	0	0 %	6	75 %	2	25 %	0	0 %	8	53 %
Yhteensä	0	0 %	9	60 %	4	27 %	2	13 %	15	100 %

Kysymyksessä, jossa tiedusteltiin, mistä vastaaja on saanut tietoa henkilötietojen käsittelyä koskevasta lainsäädännöstä, sai valita 1–2 tärkeintä lähdettä. Selvästi tärkein tietolähde oli Vakuutusyhtiön koulutukset, joista kaikki vastaajat kertoivat saaneensa tätä tietoa. Toiseksi eniten tietoa oli saatu opiskelujen kautta ja näiden lisäksi muutama vastaaja kertoi saaneensa tietoa työtovereilta.

Turvakieltoa koskevassa kysymyksessä kysyttiin vastaajan mielipidettä väitteestä ”Tiedän, mitä tarkoittaa turvakielto ja tiedän, miten toimia, kun asiakkaalla on voimassa turvakielto”. Vastausten perusteella asia tunnetaan melko hyvin. Kaikki vastaajat kertoivat olevansa väitteen kanssa täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Kahdeksan henkilöä (53,3 %) oli täysin samaa mieltä ja seitsemän (46,7 %) oli jokseenkin samaa mieltä.

7.3 Ongelmatilanteita

Kyselyssä vastaajilta tiedusteltiin, kohtaavatko nämä työssään tilanteita, joissa henkilötietoja käsitellään lain tai hyvän tavan vastaisesti. Kysymyksen yhteydessä kyselylo-

makkeella annettiin vielä selvennykseksi esimerkki: ”esimerkiksi salassa pidettäviä tietoja on vaarassa joutua sivullisten tietoon”.

Vastaajista neljä henkilöä (26,7 %) kertoi kohtaavansa tällaisia tilanteita joskus, yhdeksän henkilöä (60 %) harvoin ja kaksi henkilöä (13,3 %) kertoi, ettei kohtaa tällaisia tilanteita koskaan. Kuten taulukosta 2 ilmenee, palveluneuvojat kohtasivat mainitunlaisia tilanteita hieman enemmän kuin edustajat.

Taulukko 2. Palveluneuvojien ja edustajien ongelmatilanteiden kohtaaminen.

	Usein		Joskus		Harvoin		En koskaan		Yhteensä	
Palveluneuvojat	0	0 %	4	36 %	6	55 %	1	9 %	11	73 %
Edustajat	0	0 %	0	0 %	3	75 %	1	25 %	4	27 %
Yhteensä	0	0 %	4	27 %	9	60 %	2	13 %	15	100 %

Vastaajilta kysyttiin myös avoimella kysymyksellä, millaisia heidän kohtaamansa ongelmatilanteet ovat. Valtaosa kysymykseen saaduista vastauksista liittyi tilanteisiin, joissa on riski henkilötietojen joutumisesta sivullisten tietoon. Useamman vastaajan mukaan tällaisia riskejä aiheuttaa se, että työpöydillä pidetään asiakkaiden henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja niin, että esimerkiksi toinen asiakas saattaa nähdä niitä. Yhden vastaajan mukaan ongelmallista on myös se, että tulostin sijaitsee tiloissa, joissa myös asiakkaat joskus liikkuvat. Näin on mahdollista, että asiakas näkee salassa pidettäviä tietoja papereista, kun niitä tulostetaan. Yleisissä tiloissa sijaitsevien tulostimien kanssa ongelmana voi olla, että papereita esimerkiksi unohdetaan tulostimelle tai tulostetaan vahingossa. Tietosuojan kannalta olisi turvallisempaa, että tulostimet olisivat esimerkiksi kunkin työntekijän omalla työpisteellä tai muuten ei-yleisissä tiloissa.

Yksi vastaaja mainitsi myös, että salassa pidettäviä tietoja sisältäviä asiakirjoja saattaa päätyä tavallisten roskien joukkoon. Tällaiset asiakirjat tulisi hävittää laittamalla ne erityiseen lukittuun tietosuojajäteastiaan.

Eräs vastaaja toi esille tilanteet, joissa keskustellaan perheen vakuutusasioista. Esimerkkinä hän mainitsee tilanteen, jossa äiti on ottanut lapsen vakuutukset ja isä tiedustelee jotakin niihin liittyvää. Tällaisessa tilanteessa ei voi antaa isälle tietoja ilman valtakirjaa⁶⁹. Lapsen vakuutusasioista keskusteleminen toisen vanhemman (joka ei ole va-

⁶⁹ Vakuutusyhtiön intranet.

kuutuksenottajana) kanssa saattaa tuntua luontevalta, mutta asiakaspalvelijan on näissä tilanteissa oltava tarkkana, ettei tule rikkoneeksi salassapitovelvollisuutta.

Yhden vastaajan mukaan henkilötietoja saatetaan toisinaan käydä katsomassa asiakasrekisteristä ilman pätevää syytä. Hänen mukaansa ”katsominen liittyy omaan uteliaisuuteen”. Vastaajan mukaan tällä tavoin saaduista tiedoista myös puhutaan talon sisällä, ”varsinkin, kun kyse on tutusta asiakkaasta”. Hän kertoo kuitenkin uskovansa, ettei tiedoista puhuta talon ulkopuolelle. Asiakastietojen katselu ilman asiallista perustetta on vastoin HeTiL:n yleisiä periaatteita ja hyvää tietojenkäsittelytapaa. Mikäli tietoja ilmaistaan sivulliselle, rikotaan silloin myös HeTiL:n 33 §:ssä säädettyä vaitiolovelvollisuutta sekä VYL 30 luvun 1 pykälän salassapitovelvollisuutta. Salassapitovelvollisuuden kannalta sivullisia ovat myös toiset vakuutusyhtiön työntekijät, joiden työtehtäviin asia ei liity.

7.4 Ohjeistukset

Kyselylomakkeella kysyttiin vastaajan mielipidettä väitteestä ”Koen, että käytettävissäni on riittävät ohjeistukset henkilötietojen lainmukaiseen käsittelyyn omissa työtehtävissäni”. Kaikki vastaajat olivat väitteen kanssa täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Täysin samaa mieltä oli kuitenkin vain kaksi vastaajaa (13,3 %) ja 13 vastaajaa (86,7 %) oli jokseenkin samaa mieltä. Mielestäni tämä viittaa siihen, että aivan tyytyväisiä ohjeiden saatavuuteen ei olla.

Edustajien keskuudessa oltiin ohjeistuksiin tyytyväisempiä kuin palveluneuvojien keskuudessa. Viimeksi mainituista kaikki olivat vain jokseenkin samaa mieltä, kun taas edustajista puolet oli täysin samaa mieltä ja puolet jokseenkin samaa mieltä. Koska kummallakin ryhmällä on käytettävissään samat ohjeistukset, tulos voisi mahdollisesti johtua siitä, että palveluneuvojat kohtaavat työssään enemmän henkilötietojen käsittelyn kannalta haastavia tilanteita kuin edustajat.

7.5 Koulutus

Kuten edellä on esitetty, Vakuutusyhtiön järjestämät koulutukset olivat selvästi tärkein lähde, mistä vastaajat olivat saaneet henkilötietolainsäädäntöä koskevaa tietoa. Tyyty-

väisyyttä koulutukseen selvitetiin kysymällä vastaajan mielipidettä väitteestä ”Olen saanut riittävästi koulutusta työpaikalla henkilötietojen käsittelyssä”.

Vastaajista neljä henkilöä (26,7 %) kertoi olevansa väitteen kanssa täysin samaa mieltä, kymmenen henkilöä (66,7 %) oli jokseenkin samaa mieltä ja yksi (6,7 %) oli jokseenkin eri mieltä.

Viisi vuotta tai lyhemmän aikaa talossa olleet vastaajat kokivat koulutuksen riittävyyden paremmaksi kuin tätä kauemmin työskennelleet (Taulukko 3). Tulos vaikuttaa viittavan siihen, että asioita saattaisi olla tarvetta kerrata juuri pidempään työskennelleiden keskuudessa. Kuten edellä on esitetty, samaan suuntaan viittasivat myös lainsäädännön tuntemusta koskevaan kysymykseen saadut vastaukset.

Taulukko 3. Käsitys koulutuksen riittävästä vastaajan työvuosien mukaan.

	Täysin samaa mieltä		Jokseenkin samaa mieltä		Jokseenkin eri mieltä		Täysin eri mieltä		Yhteensä	
Työvuodet 0-5	3	43 %	4	57 %	0	0 %	0	0 %	7	47 %
Työvuodet >5	1	13 %	6	75 %	1	13 %	0	0 %	8	53 %
Yhteensä	4	27 %	10	67 %	1	7 %	0	0 %	15	100 %

Taulukosta 4 ilmenee, että edustajat pitivät koulutusta riittävämpänä kuin palveluneuvojat. Eroa voisivat selittää erot työtehtävien laadussa. On myös mahdollista, että ryhmät ovat saaneet erilaista koulutusta aihepiirissä.

Taulukko 4. Palveluneuvojien ja edustajien käsitys koulutuksen riittävästä.

	Täysin samaa mieltä		Jokseenkin samaa mieltä		Jokseenkin eri mieltä		Täysin eri mieltä		Yhteensä	
Palveluneuvojat	2	18 %	8	73 %	1	9 %	0	0 %	11	73 %
Edustajat	2	50 %	2	50 %	0	0 %	0	0 %	4	27 %
Yhteensä	4	27 %	10	67 %	1	7 %	0	0 %	15	100 %

Kysyttäessä, kaipaisivatko vastaajat lisäkoulutusta henkilötietoihin liittyvissä asioissa, vastaukset menivät tasan: seitsemän henkilöä vastasi myöntävästi ja yhtä monta kieltävästi. Yksi henkilö ei vastannut tähän kohtaan.

Palveluneuvojat kertoivat kaipaavansa enemmän lisäkoulutusta kuin edustajat. Edustajista selvä enemmistö, kolme neljästä, vastasi, ettei kaipaa lisäkoulutusta. Palveluneuvojista kuusi henkilöä vastasi myöntävästi ja neljä kieltävästi. Havainto vaikuttaa loogiselta suhteessa edellä käsiteltyihin vastauksiin koulutuksen riittävyttä ja ongelmatilanteiden kohtaamista koskevista kysymyksistä.

Työsuhteen kestolla ei ollut merkitystä siihen, kaivattiinko lisäkoulutusta. Jaettaessa vastaajat viisi vuotta tai vähemmän työskennelleisiin ja yli viisi vuotta työskennelleisiin, molemmissa ryhmissä saatiin kyllä- ja ei-vastauksia yhtä monta.

Kyselylomakkeen viimeisessä kysymyksessä kysyttiin vielä avoimella kysymyksellä, missä asioissa vastaaja haluaisi lisäkoulutusta. Vastaajat eivät nostaneet mitään yksittäisiä asioita esille tämän kysymyksen vastauksissaan. Vastauksissa todettiin vain, että yleisesti henkilötietoasioiden kertaus voisi olla tarpeen. Yksi vastaaja kirjoitti ”säännöllisesti on hyvä kerrata ja muistella oleelliset asiat”, toinen puolestaan ”kertaus kaikessa olisi tarpeen”. Kertaamiseen vastauksissaan viitanneet henkilöt eivät olleet pidempään työskennelleitä, vaan näitä vastauksia tuli myös lyhyemmän aikaa työskennelleiltä vastaajilta.

8 POHDINTA

8.1 Yhteenveto ja arviointi

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, tuntevatko toimeksiantajana toimineen vakuutusyhtiön palveluneuvojat ja vakuutusedustajat keskeisen henkilötietolainsäädännön ja olisiko heille tarpeen järjestää aiheesta koulutusta. Lisäksi pyrittiin selvittämään, mitä asioita mahdollisessa lisäkoulutuksessa tulisi käsitellä. Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena. Kyselylomake toimitettiin vastaajille sähköisessä muodossa lokakuussa 2016.

Suurin osa vastaajista kertoi tuntevansa omien työtehtäviensä kannalta keskeisen henkilötietolainsäädännön kohtalaisesti. Viisi vuotta tai vähemmän työskennelleet henkilöt pitivät tuntemustaan parempana kuin yli viisi vuotta työskennelleet.

Vähemmän aikaa työskennelleet pitivät myös työpaikalla saamaansa koulutusta riittävämpänä kuin kauemmin työskennelleet. Tämä voisi johtua siitä, että koulutusta on viime vuosina kehitetty kattavammaksi tai toisaalta siitä, että asiat ovat vuosien mittaan unohtuneet. Vakuutusedustajat olivat koulutukseen tyytyväisempiä kuin palveluneuvojat, mikä voisi selittyä eroavaisuuksilla työtehtävissä: palveluneuvojat saavat selvitettäväkseen enemmän ongelmatilanteita, kun taas edustajat keskittyvät enemmän uusien asiakkaiden hankintaan ja myyntityöhön. Toisaalta on myös mahdollista, että ryhmät ovat saaneet erilaatuista koulutusta.

Vastaajat pitivät käytettävissään olevia ohjeistuksia jokseenkin riittävinä. Edustajat olivat ohjeisiin tyytyväisempiä kuin palveluneuvojat. Tämäkin havainto voisi liittyä eroihin työtehtävissä.

Ongelmatilanteita koskevan kysymyksen yhteydessä annoin kysymyslomakkeella vihjeen: ”Esimerkiksi salassa pidettäviä tietoja on vaarassa joutua sivullisten tietoon”. Tällä saattoi olla vaikutusta vastauksiin, sillä ongelmatilanteet, joita vastaajat kertoivat kohtaavansa, liittyivät suurelta osin juuri tällaisiin tilanteisiin. Voi olla, että ilman esimerkkiä vastaajat olisivat ajatelleet asiaa laajemmin. Ongelmia aiheuttivat vastaajien mukaan työpöydillä pidettävät paperit, joita esimerkiksi asiakkaat saattavat nähdä. Toinen ongelma olivat tulostimet, jotka sijaitsevat yleisissä tiloissa. Edellä mainituissa tilanteissa ongelmat vältetään pääasiassa noudattamalla huolellisuutta. Lisäksi yksi vas-

taaja mainitsi tilanteet, joissa käsitellään lapsen vakuutusasioita isän kanssa, kun äiti on ottanut lapsen vakuutukset. Isälle ei tällaisessa tilanteessa saa antaa tietoja vakuutuksista ilman valtakirjaa. Toimintatapoja tällaisissa tilanteissa voitaisiin käsitellä mahdollisissa lisäkoulutuksissa.

Vastaajat eivät suoraan kysyttäessä ottaneet esille mitään tiettyjä asioita mitä haluaisivat koulutuksessa käsiteltävän. Kaikki aiheita koskevaan avoimeen kysymykseen saadut vastaukset viittasivat kertaamiseen tai yleisesti henkilötietoihin liittyvien asioiden läpikäyntiin. Vakuutusyhtiön asiakaspalveluyöntekijöiden kannalta ainakin salassapitovelvollisuuteen ja henkilötietojen käsittelyn huolellisuusvelvoitteeseen liittyvät asiat ovat mielestäni keskeisiä. Näihin aiheisiin viittasivat myös ongelmatilanteita koskevaan kysymykseen saadut vastaukset.

Puolet vastaajista kertoi kaipaavansa lisäkoulutusta henkilötietojen käsittelyssä ja puolet ei sitä kaivannut. Palveluneuvojat kaipasivat lisäkoulutusta enemmän kuin edustajat. Edellä esitettyjen tulosten perusteella näyttäisi siis siltä, että tarvetta lisäkoulutukselle olisi eniten palveluneuvojien ja yli viisi vuotta työskennelleiden keskuudessa.

Toimeksiantajayrityksessä työskenteli tutkimuksen toteutuksen aikaan yhteensä 25 palveluneuvojaa, joista seitsemän henkilöä erikoisrooleissa, kuten puhelinpalvelussa. Vakuutusedustajia oli 21 henkilöä. Vastauksia näiltä vastaajaryhmiltä tuli yhteensä 15. Vastausprosentti oli siten 32,6 %. Palveluneuvojilta saatiin 11 vastausta, joten vastausprosentti oli 44 %. Edustajista vastauksia tuli neljältä henkilöltä, joten vastausprosentti oli 19 %. Erityisesti edustajien osalta tutkimustulosten luotettavuutta haittaa vastausprosentin alhaisuus.

Henkilötietolainsäädännön tuntemusta ei suoranaisesti selvitetty kyselyssä muuten, kuin kysymällä vastaajan omaa käsitystä siitä, kuinka hyvin hän sitä tuntee. Asiasta olisi kenties saatu tarkempaa tietoa ottamalla kyselyyn kysymyksiä, joilla olisi testattu vastaajan tietoja aihepiiristä. Keskustelimmekin tästä mahdollisuudesta etukäteen toimeksiantajayrityksen yhteyshenkilöni kanssa, mutta päädyimme siihen, että sellaisia kysymyksiä ei kyselyyn otettaisi.

Tulokset antoivat tietoa lisäkoulutuksen tarpeesta, mutta tiettyjä koulutuksessa käsiteltäviä aiheita ei juuri saatu selvitettyä. Näistä olisi voitu saada lisätietoa esimerkiksi jatko-haastattelujen avulla. Tähän ei ollut kuitenkaan mahdollista enää tämän opinnäytetyön osana ryhtyä. Jatkotutkimuksen kohde voisikin olla esimerkiksi selvittää tarkem-

min, kuinka paljon asiakaspalvelijat kohtaavat vaikkapa edellä mainitun perheen vakuutusasioiden hoitotilanteen kaltaisia tilanteita ja osataanko niissä toimia oikein.

Kuten tässä opinnäytetyössä on aiemmin kerrottu, vakuutusyhtiöt hoitavat myös lakisääteisiin vakuutuksiin liittyviä tehtäviä ja niiden osalta on otettava huomioon erityiset lainsäädännökset. Esimerkiksi työtapaturma- ja ammattitautilakiin sisältyy omat salassapitosäännökset. Myös lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta sovelletaan tietyin osin vakuutusyhtiöihin. Tämän opinnäytetyön puitteissa ei ollut mahdollista käsitellä syvällisemmin, mitä poikkeavuuksia nämä lait mahdollisesti tuovat henkilötietojen käsittelyyn lakisääteisten vakuutusten yhteydessä. Aiheesta tuntui myös olevan melko niukasti tietoa saatavilla. Mahdollinen jatkotutkimusaihe voisikin olla, millä tavoin henkilötietojen käsittely poikkeaa eri lakisääteisten vakuutusten osalta HeTiL:n perussäätelystä.

Tämän opinnäytetyön teko oli sekä haastava että mielenkiintoinen projekti. Opin paljon uutta tietoa aiheesta, joka on ajankohtainen ja tärkeä. Kaikesta oppimastani on varmasti minulle hyötyä tulevaisuudessa, sillä henkilötietoja käsitellään tämän päivän liike-elämässä yhä enemmän ja on yhä tärkeämpää, että niitä osataan käsitellä lain asettamien vaatimusten mukaisesti.

8.2 Henkilötietojen käsittelyn tulevaisuudesta

Globalisaation ja teknologisen kehityksen myötä yritykset keräävät ja pystyvät käsittelemään yhä suurempia määriä yksityishenkilöiden tietoja. Samalla korostuu ihmisten yksityisyyttä suojaavan lainsäädännön merkitys. Muuttuneen toimintaympäristön haasteisiin vastaamiseksi Euroopan Unioni (EU) on valmistellut tietosuojauudistusta, josta päästiin sopuun loppuvuodesta 2015. Uudistukseen kuuluu tietosuojaa-asetus ja direktiivi, joita kumpaakin aletaan soveltaa vuonna 2018.⁷⁰

Tietosuojaa-asetusta sovelletaan sellaisenaan kaikissa unionin jäsenmaissa ja sillä kumotaan vuoden 1995 tietosuojadirektiivi. Uusi direktiivi koskee ainoastaan lainvalvontaja oikeusviranomaisia. Koska tietosuojaa EU:n alueella on tähän saakka säännelty direktiivillä, lainsäädäntö on ollut osittain erilaista eri jäsenvaltioissa. Tietosuojaa-asetus

⁷⁰ Oikeusministeriö 2015.

sen sijaan tulee sellaisenaan sovellettavaksi kaikissa jäsenmaissa ja harmonisoi siten sääntelyn EU-alueella⁷¹.

Tietosuoja-asetuksessa määritellyt rekisteröidyn oikeudet vastaavat suurelta osin nyky sääntelyä, mutta sillä luodaan myös joitain uusia oikeuksia⁷². Rekisteröidyllä on muun muassa tarkastusoikeutta käyttäessään jatkossa oikeus saada tiedot sähköisessä muodossa (asetuksen 15 artiklan 3 kohta).

Uutena velvollisuutena rekisterinpitäjille tulee muun muassa velvollisuus ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta niille rekisteröidyille, joiden tietoja loukkaus koskettaa. Tällainen ilmoitus on tehtävä, jos loukkaus todennäköisesti aiheuttaa suuren riskin yksilön oikeuksille ja vapauksille.⁷³ Tietoturvaloukkauksesta on lisäksi tehtävä ilmoitus tietosuojavaltuutetulle⁷⁴. Uudistus antaa myös tietosuojavaltuutetulle toimivallan määrätä rekisterinpitäjälle ja henkilötietojen käsittelijälle sakkoja tai hallinnollisia seuraamuksia tietosuoja-asetuksen velvoitteiden laiminlyönnistä. Asetuksen 83 artiklan mukaan sakon suuruus on laiminlyönnin laadusta riippuen enintään 10 miljoonaa tai 20 miljoonaa euroa.

⁷¹ Valtiovarainministeriö 2016, 6.

⁷² Oikeusministeriö 2015.

⁷³ Valtiovarainministeriö 2016, 17.

⁷⁴ Valtiovarainministeriö 2016, 26.

LÄHTEET

Castrén, K. 2012. Henkilötiedot: turvakielto usein ammatin perusteella. Tietosuoja 1/2012. Viitattu 21.10.2016 <https://www.tietosuoja-lehti.fi/index.php?mid=2&pid=32&aid=2872&ref=2871>.

EU:n tietosuojatyöryhmä 2007. Lausunto 4/2007 henkilötietojen käsitteestä. Viitattu 12.10.2016 http://ec.europa.eu/justice/policies/privacy/docs/wpdocs/2007/wp136_fi.pdf.

HE 30/1998 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja siihen liittyviksi laeiksi. Saatavilla sähköisesti osoitteessa https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_30+1998.pdf.

HE 49/1986 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle henkilökisterilaksi ja siihen liittyviksi laeiksi. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://www-edilex-fi.ezproxy.turkuamk.fi/he/fi19860049.pdf>.

HE 96/1998 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle henkilötietolaksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. Saatavilla sähköisesti osoitteessa https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_96+1998.pdf.

Henkilökisterilaki 471/1987. Annettu Helsingissä 30.4.1987. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1987/19870471>.

Henkilötietolaki 523/1999. Annettu Helsingissä 22.4.1999. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hoppu, E. & Hemmo, M. 2006. Vakuutusoikeus. Helsinki: WSOYpro.

Korkein hallinto-oikeus. 2014. Muu päätös 1621/2014. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.kho.fi/fi/index/paatoksia/muitapaatoksia/muupaatos/1400566820967.html>.

Koskinen, S.; Alapuranen, L.; Heino, A & Lehtonen L. 2012. Henkilötietojen käsittely työelämässä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Kulla, H. & Koillinen, M. 2014. Julkisuus ja henkilötietojen suoja viranomaistoiminnassa. Turku: Turun yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999. Annettu Helsingissä 21.5.1999. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>.

Laki väestötietojärjestelmästä ja Väestökisterikeskuksen varmennepalveluista 661/2009. Annettu Helsingissä 21.8.2009. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090661>.

Lehtipuro, K.; Luukkonen, I.; Mäntyniemi, L.; Raulos, V. & Santavirta, P. 2010. Vakuutuslain säädäntö. 4. uudistettu painos. Helsinki: Finva finanssi- ja vakuutusalan kustannus Oy.

Maistraatit. 2016. Turvakielto. Viitattu 21.10.2016 http://www.maistraatti.fi/fi/Palvelut/kotikunta_ja_vaestotiedot/Turvakielto/.

Määttä, M. & Forsman, R. 2005. Vakuutusedustus. Helsinki: Suomen vakuutusalan koulutus ja kustannus Oy.

Neuvonen, R. 2014. Yksityisyyden suoja Suomessa. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus.

Oikeusministeriö 2015. EU:n tietosuojauudistuksesta päästiin sopuun. Viitattu 7.12.2016 <http://oikeusministerio.fi/fi/index/ajankohtaista/tiedotteet/2015/12/euntietosuojauudistuksestapaa stiinsopuun.html>

PeVL 25/1998 vp. Perustuslakivaliokunnan lausunto hallituksen esityksestä henkilötietolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. Saatavilla sähköisesti osoitteessa https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Lausunto/Documents/pevl_25+1998.pdf.

Pitkänen, O.; Tiilikka, P. & Warma, E. 2013. Henkilötietojen suoja. Helsinki: Talentum.

Poroila, T. 2009. Henkilörekisterit: Urkintaa usein uteliaisuudesta. Tietosuoja 1/2009. Viitattu 21.11.2016 <https://www.tietosuoja-lehti.fi/index.php?mid=2&pid=32&aid=2584&ref=3156>.

Rantala, J. & Kivisaari, E. 2014. Vakuutusoppi. 12. uudistettu painos. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy FINVA.

Rikoslaki 39/1889. Annettu Helsingissä 19.12.1889. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001>.

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

Salminen, M. 2010. Verkkokauppa, osa 2: Asiakastiedot hallintaan. Tietosuoja 2/2010. Viitattu 29.11.2016 <https://www.tietosuoja-lehti.fi/index.php?mid=2&pid=32&aid=2703>.

Suomen perustuslaki 731/1999. Annettu Helsingissä 11.6.1999. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>.

Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto 1999. Vahinko- ja henkivakuutusyhtiöiden henkilötietojen käsittelyä koskevat käytäntösäännöt. Viitattu 9.11.2016 http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Vahinko_ja_henkiyhtioiden_kaytannesaannot.pdf.

Tietosuojavaltuutetun toimisto 2010. Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä. Viitattu 7.12.2016 http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfprbX39/Henkilötietolain_seuraamusjarjestelma.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimisto 2013a. Tietosuoja-aiheista sanastoa. Viitattu 31.10.2016 <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/sanasto.html#top>.

Tietosuojavaltuutetun toimisto 2013b. Mitä yleisvelvoitteita henkilötietojen käsittelyssä ja sen suunnittelussa tulee huomioida? Viitattu 19.11.2016 <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/rekisterinpitajalle/yleisvelvoitteethenkilotietojenkäsittelyynjasensuunnitteluun.html>.

Tietosuojavaltuutetun toimisto 2014. Rekisteri- ja tietosuojaselosteet. Viitattu 19.10.2016 <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>.

Tietoyhteiskuntakaari 917/2014. Annettu Helsingissä 7.11.2014. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140917>.

Vahingonkorvauslaki 412/1974. Annettu Helsingissä 31.5.1974. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1974/19740412>.

Vakuutusyhtiölaki 521/2008. Annettu Helsingissä 18.7.2008. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2008/20080521>.

Valtiovarainministeriö 2016. EU-tietosuojan kokonaisuudistus. VAHTI-raportti 1/2016. Viitattu 7.12.2016 https://www.vahtiohje.fi/c/document_library/get_file?uuid=c97ee414-1fc0-4a91-969c-2ef0657605d1&groupId=10128

Vanto, J. 2011. Henkilötietolaki käytännössä. 1. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Väestörekisterikeskus. 2013. Väestötietojärjestelmän turvakiellon käytäntesäännöt. Viitattu 1.11.2016
https://confluence.csc.fi/download/attachments/56435141/Turvakiellon%20k%C3%A4yt%C3%A4nnes%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6t_28%20202013.pdf?version=1&modificationDate=1453715206028&api=v2.

Kyselylomake

Taustatiedot

1. Mikä on asemasi Vakuutusyhtiössä?
 - Palveluneuvoja
 - Edustaja
 - Muu, mikä?
2. Kuinka kauan olet työskennellyt Vakuutusyhtiössä?
 - alle yhden vuoden
 - 1–5 vuotta
 - 5–15 vuotta
 - yli 15 vuotta
3. Mikä on korkein suorittamasi koulutus?
 - Peruskoulu
 - Lukio tai toisen asteen ammatillinen tutkinto
 - Alempi korkeakoulututkinto
 - Ylempi korkeakoulututkinto

Kysymykset

4. Mistä olet saanut tietoa henkilötietojen käsittelyä koskevista säännöistä? Valitse 1–2 tärkeintä lähdettä.
 - Opiskelu
 - Vakuutusyhtiön koulutuksista
 - Työtovereilta
 - Intranetistä
 - Muualta, mistä?
 - En mistään

Väittämät. Valitse käsitystäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

5. Tunnen henkilötietojen käsittelyä koskevan keskeisen lainsäädännön.
 - Erittäin hyvin
 - Hyvin
 - Kohtalaisesti
 - Heikosti
6. Koen, että käytettävissäni on riittävät ohjeistukset henkilötietojen lainmukaiseen käsittelyyn omissa työtehtävissäni.
 - Täysin samaa mieltä
 - Jokseenkin samaa mieltä
 - Jokseenkin eri mieltä
 - Täysin eri mieltä

7. Tiedän, mitä tarkoittaa turvakielto ja tiedän, miten toimia, kun asiakkaalla on voimassa turvakielto.
- Täysin samaa mieltä
 - Jokseenkin samaa mieltä
 - Jokseenkin eri mieltä
 - Täysin eri mieltä
8. Olen saanut riittävästi koulutusta työpaikalla henkilötietojen käsittelyssä.
- Täysin samaa mieltä
 - Jokseenkin samaa mieltä
 - Jokseenkin eri mieltä
 - Täysin eri mieltä
9. Kohtaatko työssäsi tilanteita, joissa henkilötietoja käsitellään lain tai hyvän tavun vastaisesti? (Esimerkiksi salassa pidettäviä tietoja on vaarassa joutua sivulisten tietoon)
- Usein
 - Joskus
 - Harvoin
 - En koskaan
10. Millaisia kohtaamasi tilanteet ovat?
11. Kaipaisitko lisäkoulutusta henkilötietoihin liittyvissä asioissa?
- Kyllä
 - En
12. Missä asioissa haluaisit lisäkoulutusta?