

Kaisa Moilanen ja Annastiina Peltoniemi

**EUROOPAN UNIONIN YLEISEN TIETOSUOJA-ASETUKSEN VAIKUTUKSET
VAKUUTUSYHTIÖN ASIAKASHANKINTAAN**

**EUROOPAN UNIONIN YLEISEN TIETOSUOJA-ASETUKSEN VAIKUTUKSET
VAKUUTUSYHTIÖN ASIAKASHANKINTAAN**

Kaisa Moilanen
Annastiina Peltoniemi
Opinnäytetyö
Syksy 2019
Liiketalous
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma, Oikeuden ja hallinnon suuntautumisvaihtoehto

Tekijät: Kaisa Moilanen ja Annastiina Peltoniemi
Opinnäytetyön nimi: Euroopan unionin yleisen tietosuoja-asetuksen vaikutukset vakuutusyhtiön asiakashankintaan
Työn ohjaaja: Lea Isopoussu-Koponen
Työn valmistuslukukausi ja -vuosi: Syksy 2019 Sivumäärä: 52+1

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan Euroopan unionin yleisen tietosuoja-asetuksen vaikutuksia vakuutusyhtiön asiakashankintaan. Tutkimuksella halutaan selvittää, millaisia muutoksia ja haasteita asetus on tuonut henkilötietojen käsittelyyn asiakashankintaprosessissa. Aihe on ajankohtainen, koska tietosuoja-asetusta on alettu soveltamaan 25.5.2018 ja uusi tietosuojalaki tuli voimaan 1.1.2019. Kirjoittajien työkokemuksen perusteella oli oletuksena, että asetus on vaikuttanut juuri asiakashankintaan.

Opinnäytetyössä käytettiin tutkimusmenetelmänä havainnointitutkimusta. Havainnoin kohteena olivat ammattiliittojen ja vakuutusyhtiöiden tietosuojaselosteet ja niistä löytyvät tiedot. Tietoperustassa keskeisimpiä lähteitä ovat Euroopan unionin tietosuoja-asetus, tietosuojalaki sekä vakuutusalaan liittyvää sääntelyä. Lisäksi opinnäytetyössä on käytetty lähteenä lain esitöitä sekä lainsäädäntöä tulkitsevaa kirjallisuutta.

Henkilötietojen käsittelylle tulee olla lainmukainen peruste. Henkilötietolaissa, joka kumottiin asetuksen myötä, lainmukaiset perusteet jaettiin yleisiin ja erityisiin edellytyksiin, ja yksi yleisistä edellytyksistä on rekisteröidyn suostumus. Tämä on myös asetuksessa säädetyistä käsittelyperusteista ensimmäisenä mainittu ja varsin yleinen henkilötietojen käsittelyn peruste. Tietosuoja-asetuksessa suostumuksen määritelmä on kuitenkin paljon tiukempi, mitä edeltäjissään. Tässä opinnäytetyössä tutkitaan, millaisia muutoksia suostutuksen pyytämiseen on tullut. Asetuksessa on myös säädetty tehokkaammasta sanktiojärjestelmästä, kuin sitä edeltäneessä henkilötietodirektiivissä. Asetuksen myötä säännösten noudattamatta jättämisestä on tullut rangaistavaa, ja noudattamista valvovalle viranomaisille on tullut konkreettisia keinoja työn tekemiseen.

Tutkimuksessa havainnoidut tietosuojaselosteet noudattavat tietosuoja-asetuksessa säädettyjä muotovaatimuksia ja kokoavat yhteen rekisterinpitäjien toimintatapoja henkilötietojen käsittelyn suhteen. Tietosuojaselosteen tarkoituksena on auttaa organisaatioissa hahmottamaan henkilötietojen käsittelyn laajuutta ja edesauttaa osoitusvelvollisuuden toteuttamista. Myös rekisteröidyn on helppo tutustua yrityksen tietosuojakäytäntöön henkilötietojen käsittelyssä tietosuojaselosteen avulla.

Asiasanat: Euroopan unionin yleinen tietosuoja-asetus, henkilötietojen suoja, vakuutus, asiakashankintaprosessi, tietosuojaseloste

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree programme in Business Economics, option of Law and Administration

Authors: Kaisa Moilanen, Annastiina Peltoniemi

Title of thesis: Effects of the European Union General Data Protection Regulation on the customer acquisition of an insurance company

Supervisor: Lea Isopoussu-Koponen

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2019 Number of pages: 52+1

This thesis discusses the effects of the European Union General Data Protection Regulation (GDPR) on the customer acquisition of an insurance company. The idea of this thesis was to find out what kind of changes and challenges the regulation has brought to the personal data processing during customer acquisition process. To consider the effects of the GDPR is current because the new regulation has been applied starting from 25 May, 2018 and the Data Protection Act from 1 January, 2019. Based on the authors' work experience, the hypothesis was that the regulation has had a specific impact on customer acquisition process.

In the thesis, observational research was used as a research method. The object of the observational research were the privacy statements of insurance companies and trade unions, and all the information they contain. The theoretical background of the thesis consists of the GDPR, the Finnish Data Protection Act and the regulations regarding insurance business. Some government proposals and other literature have also been useful sources of information.

There needs to be a lawful ground for processing personal data. In the Personal Data Act, which was repealed by the GDPR, the lawful grounds were divided into general and specific conditions, with one of the general conditions being the consent of the data subject. Consent is also the first condition mentioned in the GDPR and quite a common ground in the processing of personal data. However, in the GDPR the definition of consent is much stricter than in its predecessors. This thesis explores the changes that have been made to the requesting of consent. The GDPR also provides a more effective system of sanctions than the previous Personal Data Directive. With the GDPR, non-compliance of regulations has become punishable, and there are concrete means for the enforcement authorities to do their task.

The observed privacy statements follow the formal requirements of the GDPR and bring together data controllers' practices regarding the processing of personal data. The purpose of a privacy statement is to help organizations understand the scope of their processing of personal data and to assist in fulfilling the principle of accountability. It is also easy for the data subject to familiarize himself / herself with the privacy policy of the company with the help of the privacy statement.

Keywords: The European Union General Data Protection Regulation, personal data protection, insurance, customer acquisition, privacy statement

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
1.1	Tutkimusongelma ja rajaus.....	8
1.2	Lähteiden esittely	9
1.3	Opinnäytetyön rakenne	9
2	TOIMIALAN KUVAUS.....	10
3	VAKUUTUSYHTIÖN TOIMINTA JA ASIAKASHANKINTA	15
3.1	Vakuutuslainsäädännön perusteet.....	15
3.2	Laki vakuutusten tarjoamisesta	16
3.3	Vakuutuslaitosten palvelut	17
3.4	Vakuutusyhtiön asiakashankintaprosessi	19
4	EUROOPAN UNIONIN YLEINEN TIETOSUOJA-ASETUS	24
4.1	Uuden lainsäädännön tarve.....	24
4.2	Asetuksen tarkoitus ja tavoitteet.....	25
4.3	Asetuksen periaatteet.....	26
4.4	Rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet	29
4.5	Rekisteröidyn oikeudet	31
4.6	Asetukseen valmistautuminen Suomessa	33
5	TUTKIMUS	35
5.1	Tutkimusongelma	35
5.2	Tutkimusteoria.....	35
5.3	Toteutus	36
6	TUTKIMUSTULOKSET	38
6.1	Tietosuojaselosteet	38
6.2	Havainnoinnin tulokset	40
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	44
8	POHDINTA	46
	LÄHTEET.....	48
	LIITTEET	53

LYHENTEET

EU	Euroopan unioni
FINE	Finanssialan sopimus pohjainen asiakasorganisaatio
HE	Hallituksen esitys Eduskunnalle
IDD 2016/97	Vakuutusten tarjoamisesta annettu direktiivi – Insurance Distribution Directive
KPL	Kirjanpitolaki
KOM	Euroopan komission ehdotus
LSVP	Laki sähköisen viestinnän palveluista
OikTL	Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista
PL	Suomen perustuslaki
SEUT	Sopimus Euroopan unionin toiminnasta
TSA	Tietosuoja-asetus, eli Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679, annettu 27 päivänä huhtikuuta 2016, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta
VakSL	Vakuutus sopimuslaki
VTL	Laki vakuutusten tarjoamisesta

1 JOHDANTO

Huhtikuun 26. päivänä vuonna 2016 Euroopan parlamentti ja neuvosto antoivat yleisen tietosuojasetuksen 2016/679, jossa säädetään luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä henkilötietojen vapaasta liikkuvuudesta. Asetuksella kumottiin vanha henkilötietodirektiivi 95/46/EY. Asetuksen tarkoituksena on yhtenäistää tietosuojasääntelyä EU-maiden välillä sekä vastata digitalisaation ja globalisaation tuomiin haasteisiin. Asetus koskee kaikkia rekisterinpitäjiä ja käsittelijöitä, jotka hyödyntävät henkilötietoja toiminnassaan. Suomessa asetusta täydennettiin säätämällä uusi tietosuojalaki 1050/2018, joka tuli voimaan 1. tammikuuta 2019.

Henkilötieto on käsitteenä hyvin laaja. Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkea sellaista tietoa, jonka perusteella henkilö voidaan tunnistaa joko suoraan tai välillisesti yhdistämällä se johonkin toiseen tietoon. Henkilötieto voi olla salainen tai julkinen, ja se voi koskea ihmisen yksityiselämää tai julkista elämänpiiriä. Henkilötieto ei automaattisesti ole arkaluontoinen tai intiimi tieto henkilöstä, vaan olennaista on tunnistettavuus, että tieto liittyy tunnistettavaan tai tunnistettavissa olevaan henkilöön. Myös virheelliset kerätyt tiedot ovat henkilötietoja, niiden ei siis tarvitse olla todenperäisiä tai varmistettuja. Tämän vuoksi rekisteröidyllä tulee olla oikeus tarkastaa ja oikaista hänestä kerättyjä tietoja. (Korpisaari, Pitkänen & Warma-Lehtinen 2018, 52-55.) Asetuksessa määritellyt henkilötietoja ovat esimerkiksi nimi, osoite, henkilötunnus, sijaintitieto ja verkkotunnistetieto (Euroopan unionin yleinen tietosuojasetus 4 art. 1 kohta).

Euroopan unionin perusoikeuskirjan mukaan henkilötietojen suoja kuuluu ihmisen perusoikeuksiin. Kahdeksannessa artiklassa säädetään, että henkilötietojen käsittelyn tulee olla asianmukaista ja tarkoituksenmukaista, sen tulee tapahtua asianomaisen suostumuksella tai siihen tulee olla muu lakisääteinen peruste. Jokaisella henkilöllä tulee olla mahdollisuus tutustua tietoihin joita hänestä on kerätty. Henkilöllä tulee myös olla mahdollisuus oikaista näitä hänestä kerättyjä henkilötietoja, niin että ne ovat oikeita ja ajantasaisia. Henkilötietojen käsittelyä ja sääntöjen noudattamista tulee myös valvoa riippumattoman viranomaisen taholta, jotta voidaan varmistua perusoikeuksien noudattamisesta. (Euroopan unionin perusoikeuskirja 8 art.)

Suomen perustuslain 2:10 §:n mukaan yksityiselämän suoja on ihmisen perusoikeus. Perustuslain mukaa henkilötiedot ovat osa kansalaisen yksityisyyttä ja kuuluvat yksityiselämän suojan piiriin.

Henkilötietojen suojaamisesta säädetään tarkemmin tietosuojalaissa sekä lukuisissa muissa kansallisissa erityislaeissa.

1.1 Tutkimusongelma ja rajaus

Vakuutusyhtiöt tarjoavat asiakkailleen vakuutuksia. Mikä vakuutus on ja mihin se perustuu? Yksityisen ihmisen elämään liittyy monia uhkatekijöitä, joiden toteutuminen saattaa talouden epävakaaseen tilanteeseen. Tällaisia voivat olla muun muassa sairaus, työttömyys, huoltajan kuolema, kodin tulipalo tai murto. Vakuutuksen idea perustuu siihen, että tällaisia taloudellisia riskejä tasataan suuren joukon kesken ja suuret tappiot muutetaan tasaisiksi vakuutusmaksuiksi. Vahingonkorvaus on aina ennalta sovittu korvaus mahdollisesta vahinkotapahtumasta. Vakuutusmaksun ja riskin tulee myös vastata toisiaan. Mitä suurempi mahdollisuus riskin toteutumiseen on, sitä suurempi on myös vakuutusmaksu. Vakuutuksenantaja on aina erillinen, vakuutuksenottajasta riippumaton tekijä. (Rantala & Kivisaari 2014, 61-75.)

Vakuutus sopimus on vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan välinen sopimus siitä, että vakuutuksen antaja on velvollinen korvaamaan vakuutuksenottajalle sattuneen vahingon vakuutusehtojen mukaisesti. Vakuutuksenantaja on siis taho, joka myöntää vakuutuksia. Vakuutettu on se henkilö, jonka hyväksi vahinkovakuutus on tehty, tai kuka on henkilövakuutuksen kohteena. (VakSL 1:2 §.) Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia, millaisia muutoksia uusi tietosuoja-asetus on tuonut asiakashankintaprosessiin.

Kyseinen aihe valittiin opinnäytetyöhön, sillä tietosuoja-asetuksen tuomat muutokset ja niiden vaikutukset yrityksiin ovat ajankohtaisia. Aihe päädyttiin rajaamaan asiakashankintaan kahdesta syystä. Ensimmäkin koko vakuutusala olisi ollut liian laaja kokonaisuus. Toiseksi kirjoittajien työkokemuksen perusteella oli oletuksena, että asetus on vaikuttanut juuri asiakashankintaan.

Opinnäytetyössä keskitytään havainnoimaan neljän suurimman ammattiliiton sekä viiden markkinaosuudeltaan suurimman vakuutusyhtiön tietosuojaselosteita. Viisi suurinta vakuutusyhtiötä ovat OP-ryhmä, Lähi-Tapiola-ryhmä, If-konserni, Fennia sekä Turva (Finanssiala ry 2018b, 8). Ammattiliittojen internetsivujen mukaan neljä jäsenmäärältään suurinta ammattiliittoa ovat Pam, Tehy, Teollisuusliitto ja Pro.

1.2 Lähteiden esittely

Opinnäytetyö pohjautuu pitkälti lainsäädäntöön sekä lain esitöihin ja kirjallisuuteen. Alla on esitelty lyhyesti tärkeimmät lähteet ja kokonaisuudessaan lähdeluettelo löytyy opinnäytetyön lopusta.

Opinnäytetyön päälähteenä ovat tietosuoja-asetus 2016/679, laki vakuutusten tarjoamisesta 234/2018, vakuutusopimuslaki 1994/543, tietosuojalaki 1050/2018 sekä näiden lakien ja asetusten esityöt. Vakuutusallalla on niin sanottua yleistä käytäntöä, jota ei ole suoraan kirjattu lakiin. Jukka Rantalan ja Esko Kivisaaren teoksessa Vakuutusoppi määrittellään vakuutusalan käsitteitä sekä kuvataan vakuutusalan toimintaa ja periaatteita. Teos on alun perin kirjoitettu vuonna 1957 ja se on vakiinnuttanut paikkansa alan perusoppikirjana. Toinen tärkeä kirjallinen lähde on hyvin tuore, Päivi Korpisaaren, Olli Pitkäsen sekä Eija Warma-Lehtisen teos Uusi tietosuojalainsäädäntö vuodelta 2018.

1.3 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön raportti koostuu tietoperustasta, tutkimusosasta sekä johtopäätöksistä ja pohdinasta. Pääluvussa kaksi käydään läpi sitä, millainen toimiala vakuutusala on. Tietoperustan tarkoituksena on hankkia tietoa tutkimuksen suorittamista varten. Pääluvussa kolme käsitellään vakuutusyhtiön toimintaa ja asiakashankintaa. Millaista lainsäädäntöä vakuutusallalla on? Millaisia tuotteita vakuutusyhtiöt tarjoavat? Millainen on vakuutusyhtiön asiakashankintaprosessi? Neljäs pää-luku koskee uutta tietosuoja-asetusta. Miksi asetusta säädettiin, mistä tarve uudistukselle tuli? Mitä ovat asetuksen periaatteet? Mitä asetuksen säätämisestä seurasi rekisteröidylle ja rekisterin pitäjälle?

Viidennessä pääluvussa käsitellään tutkimusteoriaa sekä kuinka tutkimus aiotaan suorittaa. Kuidennessa pääluvussa esitellään tutkimustuloksia. Seitsemännessä ja kahdeksannessa pääluvussa analysoidaan tuloksia ja sitä, millaisia johtopäätöksiä niistä voidaan tehdä.

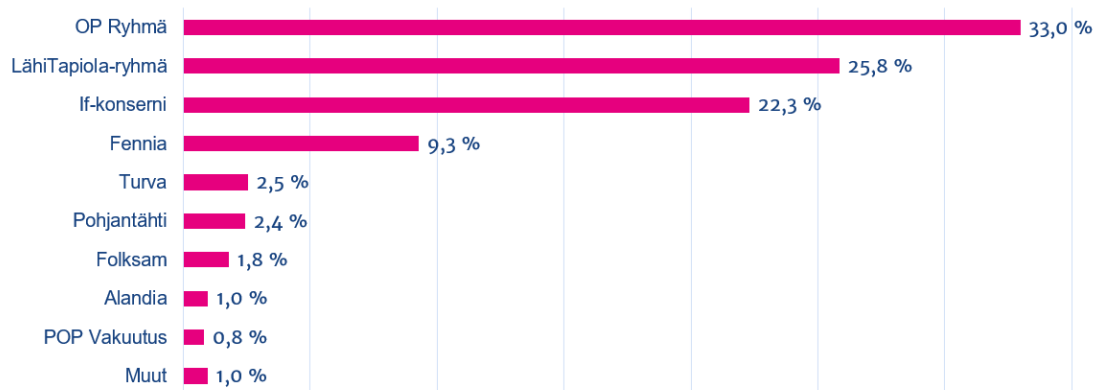
Yksityiskohtaisemman rakenteen voi nähdä sivulla viisi olevasta sisällysluettelosta ja lähteet löytyvät opinnäytetyön lopusta. Opinnäytetyön haastattelukysymykset löytyvät myös opinnäytetyön lopusta, sen ensimmäisestä liitteestä.

2 TOIMIALAN KUVAUS

Vakuutustoiminta oli alun perin pienten yhteisöjen keskinäistä vastuunkantamista. Mikäli yhteisön jäsen joutui taloudelliseen pulaan, muiden velvollisuus oli auttaa. Jokaisella oli oikeus saada apua vahingon sattuessa. Yhteisöt olivat aluksi perhe sekä sukulaiset, myöhemmin muun muassa rakennuksen omistajat ottivat vastuun yhteisesti kannettavaksi. Tätä kutsuttiin keskinäiseksi vastuunkantamiseksi. Jossain vaiheessa keskinäisen vastuunkantamisen rinnalle alkoi nousta kaupallisia vakuutusyhtiöitä – varakkaat henkilöt ja liikeyritykset ottivat kantaakseen riskejä taloudellista vastiketta vastaan. (Rantala & Kivisaari 2014, 18-19.)

Nykyään vakuutusala toimii Suomessa monia eri yrityksiä. Vuonna 2017 vakuutusalaalla oli yhteensä 50 kotimaista vakuutusyhtiötä, joista vahinko- ja jälleenvakuutusyhtiötä 35 ja 18 ulkomalaisen vakuutusyhtiön sivuliikettä. Lisäksi yli 730 yhtiötä oli tehnyt ilmoituksen Finanssivalvontaan vakuutusten tarjoamisesta rajan yli. (Finanssiala ry 2018b, 5, 8.)

Seuraavassa kuviossa on esitelty, miten vahinkovakuutuksen markkinaosuudet jakaantuivat eri vakuutusyhtiöiden kesken vuonna 2017. Kaaviossa kuvataan ensivakuutuksen vakuutusmaksutuloa. Ensivakuutukseksi lasketaan yhtiön solmimat vakuutussopimukset muiden kuin jälleenvakuuttajien kanssa, eli joissa vakuutusyhtiö on vahingon tapahduttua suoraan vastuussa vakuutuksenottajilleen. (Sampo 2013, viitattu 30.4.2019)



KUVIO 1. Vahinkovakuutuksen markkinaosuudet 2017. (Finanssiala ry 2018b, 8.)

Kotimaisen ensivakuutusten maksutulo vuonna 2017 oli yhteensä 4 237 miljoonaa euroa. Suurin markkinaosuus vahinkovakuutuksissa oli OP-ryhmällä 33,0 prosenttia. Toisella sijalla on LähiTapiola-ryhmä 25,8 % osuudella ja kolmantena Sampo-konserniin kuuluva vakuutusyhtiö If 22,3 prosentin osuudella.

OP-ryhmän historia ulottuu aina 1800- ja 1900-lukujen taitteeseen. Osuuskassojen Keskuslainarahasto Osakeyhtiö on perustettu vuonna 1902 ja Palovakuutus-Osakeyhtiö Pohjolan toiminta puolestaan oli alkanut vuonna 1891. (OP-ryhmä 2012, viitattu 5.2.2019.) Vuonna 2005 Osuuspankki osti Henkivakuutusyhtiö Suomelta ja Keskinäinen Vakuutusyhtiö Ilmariselta niiden omistamat Pohjola-Yhtymä Oyj:n osakkeet noin 1,2 miljardin euron hintaan. Kaupan myötä Osuuspankki nousi Pohjolan pääomistajaksi ja Pohjolasta tehtiin Osuuspankin tytäryhtiö. Kauppa oli merkittävä, se oli Osuuspankin suurin kauppa ja myös yksi suurimmista Suomessa solmituista yrityskaupoista. Kaupan myötä Osuuspankki laajensi toimintaansa vahinkovakuutukseen ja nousi johtavaksi finanssiryhmäksi Suomessa. (OP-ryhmä 2005, 10.) Tänä päivänä OP-ryhmä työllistää 12 269 henkilöä kaikilla kolmella liiketoiminnan osa-alueellaan, eli pankki-, vahinkovakuutustoiminnassa ja varallisuuden hoidossa (OP-ryhmä 2017, 14).

Lähivakuutuksen toiminta ulottuu jo vuodelle 1770, kun taas Tapiola on perustettu vuonna 1857. Lähivakuutus ja Tapiola fuusioituivat vuonna 2012 ja nykyään LähiTapiola työllistää noin 3400 henkilöä. (Lähi-Tapiola 2019, viitattu 30.4.2019.) Lähi-Tapiolalla on OP-ryhmän jälkeen toiseksi suurin markkinaosuus 25,8 % Suomen vahinkovakuutusosalalla. (Finanssiala ry 2018b, 8.)

Vakuutusyhtiö If on perustettu vuonna 1999 ja sen omistaa Sampo-konserni. If on Pohjoismaiden suurin markkinajohtaja, mutta se on keskittänyt toimintansa Ruotsiin. If työllistää Suomessa noin 7000 työntekijää. (If 2019, viitattu 30.4.2019.) Ifin markkinaosuus Suomessa on 22,3 prosenttia (Finanssiala ry 2018b, 8).

Fennia on perustettu alun perin palovakuutusosakeyhtiöksi vuonna 1882. Vuonna 2014 Fennian eläkevakuutusyhtiö Eläke-Fennia fuusioitui Lähi-Tapiolan kanssa ja syntyi työeläkevakuutusyhtiö Elo. Fennia-konserni muodostuu kolmesta yhtiöstä, Vahinkovakuutusyhtiö Fenniasta, Henki-Fenniasta ja Fennia Varainhoito Oy:stä. Fennia-konserni työllistää noin 1000 vakuutusalan työntekijää. (Fennia 2019, viitattu 30.4.2019.) Fennian markkinaosuus Suomessa oli 9,3 % vuonna 2017 (Finanssiala ry 2018b, 8).

Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva perustettiin vuonna 1910 alun perin nimellä Hämeen Työväen Keskinäinen Paloapuyhdistys. Turva on Lähi-Tapiolan tytäryhtiö, joka työllistää nykypäivänä noin 300 työntekijää. (Turva 2019, viitattu 30.4.2019). Yhtiöllä oli 2,5 prosentin markkinaosuus vahinkovakuutusosalalla vuonna 2017 (Finanssiala ry 2018b, 8).

Alla olevassa kuviossa on kuvattu kotimaisten vahinkovakuutusyhtiöiden liikevaihtoja vuonna 2017. Liikevaihdolla tarkoitetaan sitä tuotteiden ja palveluiden myynnistä saatua tuottoa, josta on erotettu annetut alennukset sekä arvonlisävero ja muut verot, jotka vaikuttavat välittömästi myynnin määrään (KPL 4:1 §).

Vahinkovakuutusyhtiöiden tunnuslukuja 2017

	Liike- vaihto milj. €
LähiTapiola-ryhmä	1498,1
OP Vakuutus Oy	1497,3
If Vahinkovakuutus Oyj, Ssl + If Vahinkovakuutusyhtiö Oy	1135,0
Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia	461,7
Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva	112,3
Pohjantähti Keskinäinen Vakuutusyhtiö	112,7
A-Vakuutus Oy	108,6
Folksam Vahinkovakuutus Oy	80,6
Försäkrings Ab Alandia	57,6
Vakuutusosakeyhtiö Eurooppalainen	64,5
Suomen Vahinkovakuutus Oy	36,4
Ålands Ömsesidiga Försäkringsbolag	39,7
Vakuutusosakeyhtiö Garantia	23,0
Suomen Keskinäinen Lääkevahinkovakuutusyhtiö	5,6
Valion Keskinäinen Vakuutusyhtiö	1,6
Yhteensä	5234,8

KUVIO 2. Vahinkovakuutusyhtiöiden tunnuslukuja 2017. (Finanssiala ry 2018b, 13.)

Neljä suurinta yhtiötä muodostivat liikevaihtotuloista lähes 88 prosenttia vuonna 2017. Samojen yhtiöiden markkinaosuus kyseisenä vuonna oli yli 90 prosenttia koko markkinoista, joten taulukosta on selvästi erotettavissa alan suurimmat toimijat.

Vakuutustoiminnassa on eri lakien ohella käytetty pitkään ohjenuorana hyvää vakuutustapaa. Hyvä vakuutustapa tarkoittaa vakuutuslalla vakiintuneita tapoja ja käytänteitä. Hyvä tapa asettaa vakuutusenantajalle velvollisuuden toimia ammattimaisesti ja huolellisesti siten, että myös vakuutusasiakkaan intressit tulevat otetuksi huomioon. Palveluntarjoajan toiminta tulee olla muodollisesti oikeudenmukaista, mutta myös eettisesti kestävä ja kohtuullista. (Lehtipuro, Luukkonen, Mäntyniemi, Raulos & Santavirta 2010, 120-121)

Hyvän vakuutustavan sisältöä ei aiemmin ole määritelty yksiselitteisesti, vaan erilaiset vakuutusalan toimijoiden julkaisemat ohjeet ovat yhdessä toimineet ohjenuorana. Finanssiala ry on julkaissut 20.11.2018 uuden oppaan nimeltä ”Hyvä vakuutustapa ja vakuutustoiminnan yleiset periaatteet”, joka kokoaa ja päivittää Vakuutusyhtiöiden keskusliiton ja Finanssialan keskusliiton julkaisemia ohjeita. Oppaassa on myös otettu huomioon lainsäädännössä tapahtuneet muutokset sekä Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan ja Vakuutuslautakunnan antaman hyvää vakuutustapaa koskeva ratkaisukäytäntö. (Finanssiala ry 2018a, 1 viitattu 23.1.2019.)

Hyvän vakuutustavan noudattamista valvotaan muun muassa Finanssivalvonnan ja FINE:n toimesta. FINE on finanssialalla toimiva sopimusperustainen organisaatio, johon kuuluvat neuvontatoimistona toimiva Vakuutus- ja rahoitusneuvonta, sektorikohtaiset johtokunnat, hallitus sekä kolme lautakuntaa; Vakuutuslautakunta, Pankkilautakunta sekä Sijoituslautakunta. FINE on perustettu 1.1.2009, kun aiemmin erillään toimineet Kuluttajien vakuutustoimisto, Vakuutuslautakunta, Pankkialan asiakasneuvontatoimisto ja Arvopaperilautakunta yhdistettiin Kilpailu- ja kuluttajaviraston, Finanssivalvonnan sekä Finanssiala ry:n toimesta (FINE 2019a, viitattu 5.2.2019). FINE:n ohjesäännön ensimmäisen pykälän mukaan asiakasorganisaation tarkoituksena on edistää asiakkaiden etua ja luottamusta finanssitoimintaa kohtaan, parantaa kuluttajien finanssiosaamista, sekä kehittää muutenkin jokapäiväisiä käytäntöjä finanssialalla (FINE 2018, viitattu 5.2.2019).

FINE on tuomioistuimen kaltaisesti toimiva vaihtoehtoinen riidanratkaisija, jolta voi riitatilanteessa pyytää ratkaisua. FINE noudattaa käsittelyssään oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja riita-asioiden yleisiä periaatteita. Ratkaisusuositusta annetaan sekä toimistomenettelynä että lautakunnissa. Toimistomenettelynä annetaan ratkaisu ratkaisukäytännöltään vakiintuneisiin ja oikeudellisesti selkeisiin riitoihin. Lautakunnissa käsitellään mutkikkaampia ja tulkinnanvaraisia riita-asioita. Lautakuntia on kolme, Vakuutus-, Pankki- ja Sijoituslautakunta. Vakuutuslautakunta käsittelee vapaaehtoisia vakuutuksia koskevia riita-asioita. Lakisääteisistä vakuutuksista liikennevakuutus on

ainoa osittainen poikkeus. Liikennevakuutuksia koskevia riita-asioita FINE käsittelee vain siinä tilanteessa, että liikennevahinkolautakunta ei ole toimivaltainen käsittelemään kyseistä riita-asiaa. (FINE 2019b, viitattu 5.2.2019.)

Vakuutusyhtiöiden toimintaa valvova viranomainen on Finanssivalvonta. Finanssivalvonta on Suomen Pankin yhteydessä toimiva, mutta päätöksenteossa itsenäinen valvontaelin. Finanssivalvonnan toiminta perustuu lakiin Finanssivalvonnasta (878/2009) ja sen valvottavia ovat muun muassa pankit, vakuutus- ja eläkeyhtiöt, sekä muut vakuutuslalla toimivat, sijoituspalveluyritykset, rahastoyhtiöt ja pörssi. (Finanssivalvonta 2019, viitattu 1.2.2019.)

3 VAKUUTUSYHTIÖN TOIMINTA JA ASIAKASHANKINTA

Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan vakuutusalaan koskevaa lainsäädäntöä ovat vakuutusopimuslaki, vakuutusyhtiölaki, vakuutusten tarjoamisesta annettu laki, laki ulkomaisista vakuutusyhtiöistä, työeläkevakuutusyhtiöistä annettu laki, eläkesäätiölaki ja -asetus ja vakuutuskassalaki, laki eläkelaitoksen vakavaraisuusrajan laskemisesta ja sijoitusten hajauttamisesta sekä vakuutusyhdistyslaki. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, viitattu 20.8.2019.)

Tässä opinnäytetyössä keskitytään vahinkovakuutusyhtiöihin ja niiden asiakashankintaan. Tästä syystä käsittely rajataan vakuutusopimuslakiin ja vakuutusten tarjoamisesta annettuun lakiin.

3.1 Vakuutusopimuslaki

Suomen ensimmäinen Vakuutusopimuslaki 132/1933 oli sisällöltään hyvin pitkälle samanlainen Norjan, Ruotsin ja Tanskan Vakuutusopimuslain kanssa, sillä se syntyi pohjoismaisen lainsäädäntöyhteistyön tuloksena (Nornio-Timonen 2010, 3-4).

Vakuutusalan muuttumisen myötä vuoden 1933 vakuutusopimuslaki enää täyttänyt niitä edellytyksiä, joita sen ajan vakuutustoiminta vaati ja vakuutusopimuslakia ehdotettiin muutettavaksi. Tarkoituksena oli lähinnä pohtia vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan etujen tasapainottamista. Hallituksen esityksessä ehdotettiin, että vakuutuksenantajan vastuuta ja tiedonantovelvollisuutta tulisi tarkentaa. Esimerkiksi vakuutuksenantajan oikeutta irtisanoa vakuutus tai muuttaa vakuutuksen ehtoja tulisi rajoittaa. Toisaalta taas vakuutuksenottajaa ja vakuutettuja koskevia oikeuksia tulisi parantaa – vakuutuksenottajalla tulisi olla aina mahdollisuus irtisanoa vakuutus, vakuutuksenottajalla tulisi olla oikeus korvaukseen mahdollisimman pian, maksimissaan kuukauden kuluttua vahingon ilmoittamisesta. Lisäksi ehdotettiin, että vakuutuksenottajan velvollisuuksien laiminlyönteistä aiheutuneita seurauksia tulisi lieventää. Täten vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan välisiä etuja saataisiin tasapainotettua. (HE 114/1993vp, 3.)

Nykyinen vakuutusopimuslaki 543/1994 tuli voimaan 1.7.1995 eikä se enää pohjautunut pohjoismaiseen yhteistyöhön. Toisaalta se ei perustu myöskään eurooppalaisen lainsäädännön harmoni-

sointiin, vaikkakin Euroopan unionin sisäistä lainsäädäntöä on pyritty yhtenäistämään. Voimaantulon jälkeen vakuutuslakia on tehty muutamia isompia ja useita pienempiä muutoksia, joilla ilmenneitä ongelmia ja epäselvyyksiä on pyritty korjaamaan. (Normio-Timonen 2010, 3.)

Vakuutuslakia sovelletaan ainoastaan lakisääteisiin vakuutuksiin, poikkeuksena potilasvahinkolain 585/1986 ja ympäristövakuutuksesta annetun lain 81/1998 mukaisiin vakuutuksiin, jollei laeissa ole mainintaa muusta. Tietyt pykälät, jotka vakuutuslaeissa on tarkemmin määriteltä, käsittävät myös liikennevakuutuksen. Tätä lakia ei kuitenkaan sovelleta jälleenvakuuttamiseen. (VakSL 1:1 §.)

Vakuutuslaissa on määritelty lyhyesti vakuutusalan keskeiset käsitteet, joita aiemmassa luvussa käytiinkin jo läpi. Laissa on määritelty, mitä tietoja vakuutusenantajan tulee vakuutusnottajalle antaa, miten vakuutus on voimassa ja miten sopimusta voi muuttaa. Laissa on säädetty vakuutusnottajan ja vakuutetun eräistä velvollisuuksista sekä vakuutusenantajan vastuun rajauksesta, vakuutusmaksun määräytymisestä sekä edunsaajamääräyksen antamisesta. Lisäksi laissa on kerrottu vahingonkorvauksesta ja menettelystä vahingonkorvaustilanteessa, ryhmävakuutuksista, kolmannen henkilön oikeudesta vahinkovakuutukseen sekä ulosmittauksesta ja takaisinsaannista konkurssipesään. (VakSL 543/1994.) Lakia on muutettu 13 kertaa sen voimaantulon jälkeen ja viimeiset muutokset ovat johtuneet vakuutusentarojoamisdirektiivin voimaantulosta, jota käsittelemme seuraavassa alaluvussa.

3.2 Laki vakuutusten tarjoamisesta

Euroopan parlamentin mukaan suuret erot Euroopan unionin jäsenvaltioiden välillä vakuutusten ja jälleenvakuutusten tarjoamisessa tuottivat vaikeuksia sisämarkkinoille. Euroopan parlamentti ja neuvosto antoivat 23.2.2016 direktiivin vakuutusten tarjoamisesta 2016/97. Direktiivin tarkoituksena oli yhtenäistää lainsäädäntöä kansallisella tasolla sekä parantaa kuluttajansuojaa. Lisäksi vakuutuslalle on tullut uudenlaisia toimijoita, joiden toiminta poikkeaa perinteisen vakuutusalan toiminnasta, mutta joka kuitenkin perustuu riskienhallintaan ja riskienjakamiseen. (HE 172/2017 vp, 9-11). Direktiivin toimeenpanemiseksi Suomessa säädettiin laki vakuutusten tarjoamisesta.

Kuluttajansuoja ja muu asiakassuoja on Suomessa korkealla muihin Euroopan Unionin jäsenvaltioihin verrattaessa, mutta lainsäädäntöön tuli tehdä lähinnä direktiivistä johtuvia muutoksia. Direktiivin edellyttämät muutokset paransivat kuluttajansuojaa varsinkin sijoitusvakuutusten osalta. Lisäksi aiempaa tarkempi sääntely vakuutuslainsäädännössä mahdollistaa valvontaviranomaisille entistä paremmat mahdollisuudet valvoa toimintaa vakuutusalaalla. (HE 172/2017 vp, 51.)

Vakuutusten tarjoamisesta annettu laki tuli voimaan 1.10.2018. Lakia sovelletaan vakuutusten tarjoamisen aloittamiseen sekä vakuutustoiminnan harjoittamiseen (VTL 1:1 §). Laki vakuutusten tarjoamisesta on yksityiskohtaisempi kuin aiempi laki vakuutusedustuksesta. Määritelmiä on myös pyritty saamaan yhtenäiseksi direktiivin sanamuotojen kanssa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018, 5.) Uudessa laissa säädetään muun muassa vakuutusedustajan hyvämaineisuudesta ja ammattipätevyydestä. Hyvämaineisuudella tarkoitetaan sitä, että henkilöä ei ole tuomittu vankeusrangaistukseen viimeisen viiden vuoden aikana tai sakkorangaistukseen viimeisen kolmen vuoden aikana sellaisesta rikoksesta, joka osoittaisi hänen sopimattomuutensa vakuutusten tarjoajaksi. Henkilö ei saa myöskään muulla toiminnalla osoittaa olevansa sopimaton ammattiinsa. (VTL 3:16 §)

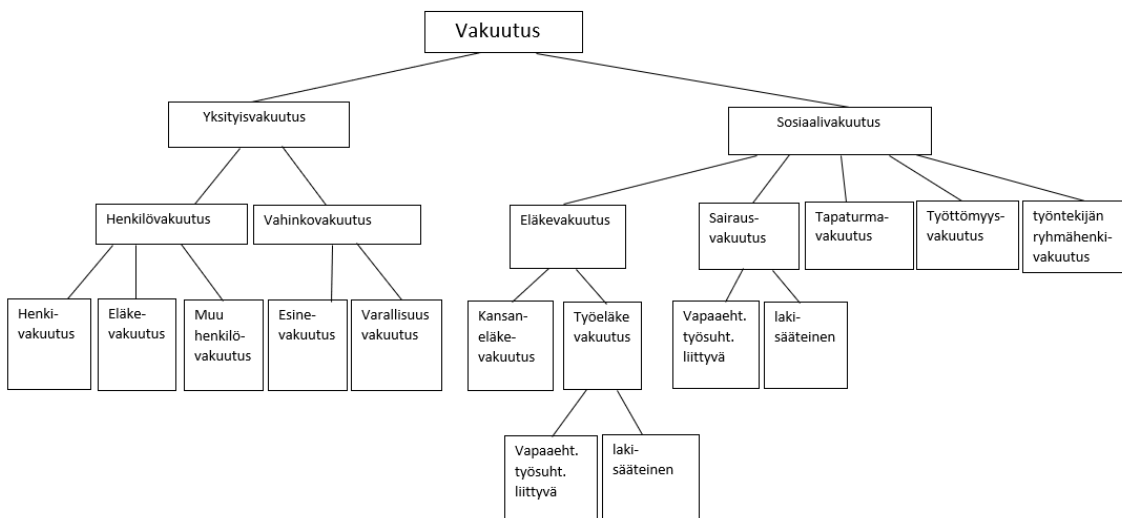
Hyvämaineisuuden lisäksi vakuutusedustajalta vaaditaan ammattipätevyyttä. Ammattipätevä vakuutusedustaja tuntee alan lainsäädännön sekä omaa riittävät tiedot tarjoamistaan vakuutuksista. (VTL 3:18 §). Ammattipätevyyden vähimmäisvaatimuksista säädetään tarkemmin sosiaali- ja terveysministeriön asetuksessa. Edustajan tulee selvittää asiakkaan vakuutustarve ja vaatimukset sekä tiedot jo mahdollisesti voimassa olevista vakuutuksista ja vasta näiden pohjalta tehtävä vakuutustarjous. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018, 28.)

3.3 Vakuutustuotteet

Vakuutus sopimus on monessa suhteessa erilainen, kuin useimmat muut kaupalliset sopimukset. Vakuutus on abstrakti sitoumus, jolla myydään asiakkaalle turvaa vahingon varalta. Vakuutusturvan sisältö on määritelty vakuutusehdoissa vakuutuksenantajan toimesta, ja usein maallikon voi olla vaikea ymmärtää näitä ehtoja. Asiakas, eli vakuutuksenottaja ei voi konkreettisesti etukäteen tarkistaa, miten tuote soveltuu hänen tarkoitukseensa ja millaista yhtiön korvaustoiminta on. Vakuutus sopimusten vertaaminen myös kilpaileviin tuotteisiin on usein vaikeaa. Vakuutus sopimukset ovat luonteeltaan pitkäaikaisia, ja asiakkaan taloudellisen turvallisuuden kannalta merkittäviä. Vakuutuksenantajan suoritusvelvollisuus ei välttämättä käy ikinä toteen, ja useimmiten korvausten

maksaminen käy ajankohtaiseksi vasta vuosien kuluttua sopimuksen tekemisestä. (Lehtipuro ym. 2010, 117.)

Vakuutuksia voidaan jaotella alla olevasta kuviosta ilmenevällä tavalla eli sosiaalivakuutuksiin ja yksityisvakuutuksiin. Sosiaalivakuutukset ovat lainsäädännön alaisia vakuutuksia tai vähintäänkin niiden toimintaa ohjataan laeilla. Sosiaalivakuutuksia ovat esimerkiksi työ- ja kansaneläkkeet. Tässä työssä keskitytään yksityisvakuutuksiin.



KUVIO 3. Vakuutusten jaottelua. (Mukaillen Rantala & Kivisaari 2014, 81.)

Yksityisvakuutus on vakuutuksenantajan ja -ottajan välinen sopimus, eikä siihen useimmiten sisälly lakisääteistä velvoitetta. Yksityisvakuutuksista puhuttaessa tarkoitetaan vakuutuslaitosten tarjoamia vakuutuksia. (Rantala & Kivisaari 2014, 81-91.) Henkilövakuutus on vakuutus, jonka kohteena on luonnollinen henkilö. Vahinkovakuutuksella taas varaudutaan esinevahingon, vahingonkorvausvelvollisuuden tai muun varallisuusvahingon aiheuttaman menetyksen varalle. Ryhmävakuutuksella tarkoitetaan vakuutusta, jossa vakuutettuina ovat vakuutussopimuksessa mainitun ryhmän jäsenet. (VaksL 1:2 §.)

3.4 Vakuutusyhtiön asiakashankintaprosessi

Vakuutuspalvelujen markkinointi perustuu asiakkaaseen ja hänen tarpeisiinsa. Vakuutustuotteen abstraktius tuo vakuutusmyyjille haastetta: vakuutustuotteen ostaessaan asiakas varautuu tulevaisuuteen, mutta ei voi tietää tuleeko vahinkoa koskaan sattumaan. Periaatteessa asiakas ostaa itselleen turvallisuuden tunteen vahingon varalle. (Pellikka, Peilimö, Puntari & Vaitomaa 2011, 51.)

Tässä työssä keskitytään tutkimaan vakuutusedustajien harjoittamaa uusasiakashankintaa. Vakuutusedustajat voidaan luokitella kahteen ryhmään: vakuutusmeklarit ja asiamiehet. Vakuutusmeklari on luonnollinen henkilö tai oikeushenkilö, jolle vakuutusyhtiö maksaa vastiketta jälleenvakuutusten tarjoamisesta tai ensivakuutusten tarjoamisesta muun kuin ensivakuutusta harjoittavan vakuutuksenantajan kanssa tekemänsä toimeksiantosopimuksen perusteella. Vakuutusmeklari ei kuitenkaan ole vakuutuksenantaja eikä vakuutusyhtiön työntekijä. Asiamies on myös luonnollinen tai oikeushenkilö, joka harjoittaa vakuutusten tarjoamista vakuutusyhtiön tai jälleenvakuutusta harjoittavan vakuutusyhtiön lukuun, mutta ei ole tämän työntekijä. Vakuutusedustajaksi luetaan sekä vakuutusmeklarit että vakuutusedustajat. (VTL 1:5 §.) Toisin sanoen asiamiehet toimivat tietyn vakuutusyhtiön lukuun ja ovat tälle vastuussa toiminnastaan, vaikkakin toimivat yleensä franchising-periaatteella. Vakuutusmeklari taas ei edusta mitään tiettyä vakuutusyhtiötä, vaan hän vertailee eri vakuutusyhtiöitä asiakkaan puolesta ja pyrkii ehdottamaan tälle parasta ratkaisuvaihtoehtoa. (Pellikka ym. 2011, 78.)

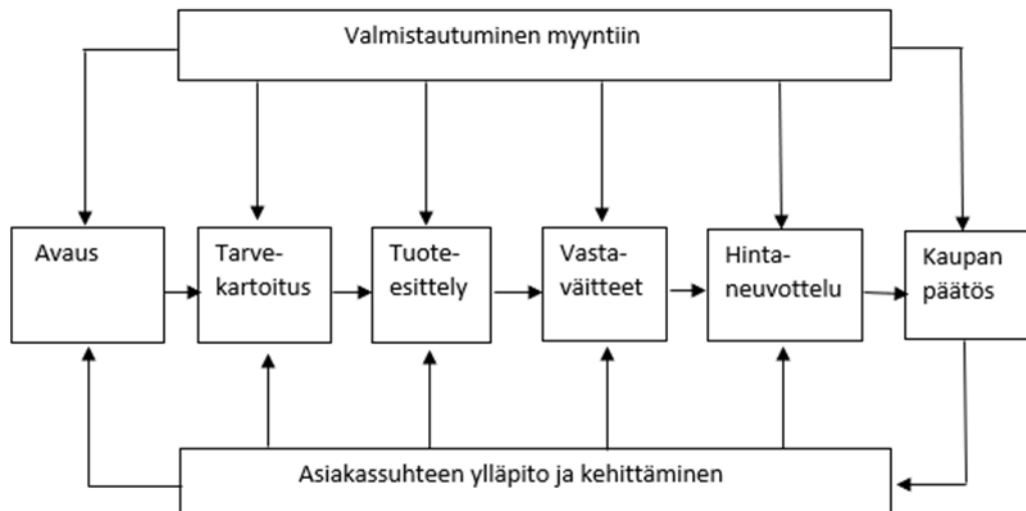
Koko asiakashankintaprosessi lähtee liikkeelle markkinoinnista, eli tuotteet ja palvelut tulee saada asiakkaan tietoisuuteen - markkinointi on sekä yrityksen tapa ajatella että toimia. Nykyinen markkinointiajattelu on entistä asiakaslähtoisempää, sillä strategian lähtökohtana pidetään nykyisten ja mahdollisten tulevien asiakkaiden arvostuksia ja toiveita. Yrityksellä tulee olla tuote, jolla on kysyntää ja tuotteen hinta tulee olla suhteessa kilpaileviin tuotteisiin ja ostajien hintaodotuksiin. Myös yrityksen toimitilat sekä henkilöstön toiminta ja palvelutavat ovat tärkeitä kilpailutekijöitä markkinoinnissa, sillä toimitilojen sisustuksella ja henkilöstön pukeutumisella voidaan vaikuttaa asiakkaan kuvaan yrityksen ja sen tuottamien tavaroiden tai palveluiden arvosta. (Bergström & Leppänen 2015, 18.)

Markkinoinnin määrittelyssä keskeisiä käsitteitä ovat vastuullisuus, suhdelähtöisyys, ajattelutapa, toimintatapa, tarjoama, kilpailukyky, arvon tuottaminen sekä yhteisöllisyys ja vuorovaikutteinen toi-

minta. Yrityksen on toimittava vastuullisesti, lakien, säännösten ja hyvän tavan mukaisesti. Yrityksen tulee ylläpitää hyviä suhteita sekä asiakkaisiin että muihin sidosryhmiin, kuten tiedotusvälineisiin. Yrityksen tulee huomioida asiakaslähtöisyys kaikkia strategisia päätöksiä tehtäessä sekä muistettava, että kaikki yrityksen toiminta on omalta osaltaan markkinointia. Markkinointi ei ole enää vain markkinointiosaston työtä vaan myös jokainen yrityksessä työskentelevä omalla toiminnallaan markkinoi yritystä. (Bergström & Leppänen 2015, 21.)

Vakuutusedustajat tekevät asiakashankintaa suurimmaksi osin suoramarkkinointina. Suoramarkkinointi tarkoittaa palveluiden tarjoamista suoraan asiakkaalle. Puhelimen välityksellä harjoitettu suoramarkkinointi on sallittua, jollei vastaanottaja ole tätä nimenomaisesti kieltänyt. Vastaanottajalla tulee olla mahdollisuus kieltää suoramarkkinointi helposti ja maksutta. (LSVP 24:200 §.) Tällaista käytäntöä kutsutaan OPT out -periaatteeksi.

Alla olevassa kuviossa on konkreettisesti kuvattu myyntitapahtuman vaiheet. Kuviosta käy ilmi, että jokainen myyntivaihe vaatii myyjältä valmistautumista. Lisäksi kuvio korostaa asiakassuhteen ylläpidon ja kehittämisen merkitystä. Sen mukaan yhteistyö ei lopu kaupan syntymiseen, vaan vuorovaikutus jatkuu vielä mahdollisen sopimuksen syntymisen jälkeenkin.



KUVIO 4. Myyntitapahtuman vaiheet. (Mukaan Bergström & Leppänen 2015, 382.)

Kun asiakkaan kiinnostus on saatu heräämään markkinoinnin avulla, on myyjän helpompi aloittaa myyntityö. Myyntityö on varsinkin vakuutuslalla tärkeä osa markkinointiviestintää. Bergströmin ja Leppäsen mukaan myyntityö voidaan karkeasti jakaa kahteen selkeään päätyyppiin, kenttä- ja toimipaikkamyyniin. Kenttämyynnistä on kyse silloin, kun myyjä itse lähestyy asiakasta. Toimipaikkamyynnin määrittelyyn taas kuuluu, että asiakas tulee myyjän luo. Myyjät taas voidaan jakaa varsinaisiin myyjiin ja tilausten vastaanottajiin. Tilausten vastaanottajat ovat niitä, jotka käyvät kauppaa nykyisten asiakkaiden kanssa ja he voivat toimia esimerkiksi asiakasneuvonnassa tai puhelinpalvelussa. Varsinaisten myyjät taas ovat suoraan kosketuksessa uusien asiakkaiden kanssa. He tekevät yritykselle varsinaista asiakashankintaa, mutta voivat tehdä kauppvoja myös nykyisten asiakkaiden kanssa. Myyjän tärkein tehtävä on tuottaa toiminnallaan kuva yrityksen ja palvelun arvosta ja näin olen vaikuttaa positiivisesti asiakkaan ostopäätökseen. (Bergström & Leppänen 2015, 371-373.)

Myyjän tulee osata kartoittaa asiakkaan todellinen tarve, esitellä itse tuote sekä sen tuomat hyödyt asiantuntevasti sekä toimia kaikilla tavoin asiakaslähtöisesti. Myyjän tulee olla asiantunteva sekä tuotteiden että yrityksen suhteen. Nykyistä asiakashankintaa vastaava myyntityyli on neuvotteleva ja ongelmia ratkova: siinä, missä ennen puhelinmyyjän tuli opetella myyntipuhe ulkoa, tulisi hänen nykyään osata enemmän kuunnella asiakasta ja tilannetta. Ei ole kuitenkaan olemassa yhtä tiettyä kaavaa, jolla joku tuote saataisiin myytyä asiakkaalle, vaan myyjän tulisi osata sopeutua tilanteeseen sekä eri asiakkaiden kanssa ja eri tilanteissa käyttää erilaista myyntityyliä. Tällaista sopeutuvaa myyntityyliä kutsutaan adaptiiviseksi myynniksi. (Bergström & Leppänen 2015, 374-377.)

Bergströmin ja Leppäsen mukaan myyntitapahtumassa on kuusi eri vaihetta: avaus, tarvekartoitus, tuote-esittely, vastaväitteet, hintaneuvottelu sekä kaupan päätös. Hyvä myyjä valmistautuu huolella jokaiseen vaiheeseen ja pystyy vakuuttamaan asiakkaan tavarán tai palvelun tarpeesta. Hyvin onnistuessa myyntitapahtuma päättyy kauppaan ja mahdollisesti pitkään asiakassuhteeseen. (Bergström & Leppänen 2015, 382.)

Pellikka ym. kirjoittaa, että asiakkaista huolehtiminen vakuutuslusuhteessa on tärkeää myös markkinointi- ja myyntivaiheen jälkeen. Vakuutusturvan tarkistus, aktiivinen yhteydenpito, korvauskäsittelyn nopeus ja asiantuntemus ovat hänen mielestään osa markkinointia. Asiakkaan tilanteessa voi tapahtua muutoksia myyntitapahtuman jälkeen ja monet muutokset mahdollistavat lisävakuutusturvan tarjoamisen asiakkaille. Täten vakuutusyhtiöiden kannattaakin huolehtia asiakassuhteesta pitkäaikaisesti. Markkinoinnin helpottamiseksi yrityksellä on mahdollista luokitella asiakkaita erilaisiin

ryhmiin eli segmentoida asiakkaita esimerkiksi toiminnan mukaan. Yleisesti asiakkaat luokitellaan yksityishenkilöihin ja yritysasiakkaisiin. Luokittelua voidaan edelleen jatkaa siten, yritysasiakkaat luokitellaan koon mukaan ja yksityishenkilöt esimerkiksi iän tai palvelujen käytön mukaan. Luokittelun ansiosta yrityksen on helpompi kohdistaa markkinointia oikeille ryhmille. (Pellikka ym. 2011, 52.)

Yritykselle tärkeä tunnusluku on myynti. Myyntiä voi kasvattaa joko lisäämällä ostoja nykyisten asiakkaiden keskuudessa tai hankkimalla uusia asiakkaita. Tässä opinnäytetyössä keskitymme nimenomaan uusien asiakkaiden hankkimiseen. Asiakashankinnassa käytetään erilaisia markkinoinnin keinoja. Uudelle mahdolliselle asiakkaalle annetaan tietoa yrityksestä sekä sen tarjoamista palveluista ja asiakas yritetään saada kiinnostumaan mahdollisesta asiakassuhteesta. Asiakassuhteelle luodaan pohjaa tuotteiden ja tarjooman kehittämisellä, hyvällä saatavuudella, kilpailukykyisellä hinnalla, sekä hyvin kohdennetulla markkinointiviestinnällä. Asiakkaille voidaan myös järjestää erilaisia tutustumistarjouksia. (Bergström ja Leppänen 2015, 424-425). Vakuutusyhtiössä se voi tarkoittaa esimerkiksi kampanjaa, jossa asiakas saa autovakuutuksen ensimmäiseksi vuodeksi puoleen hintaan. Kun asiakas on ollut vuoden vakuutusyhtiön asiakkaana, hän on saanut kokonaisvaltaisen kuvan yrityksen toiminnasta, tuotteista, asiakaspalvelusta sekä mahdollisesti myös korvaustapahtumista. Jos asiakas on saanut hyvän kuvan yrityksestä, voi hän jäädä pitempiaikaiseksi asiakkaaksi, vaikka ensimmäisen vuoden tarjous autovakuutusten osalta tippuisikin pois.

Asiakassuhteiden hankkimisessa ja ylläpitämisessä käytetään apuna asiakasrekistereitä, joihin kerätään asiakkaiden henkilötietoja. Rekisterinpitäjän kannattaa miettiä seuraavia kysymyksiä: mitä tietoja asiakkaista tarvitaan, miten tarvittavat tiedot saadaan ja kuinka paljon niiden saaminen maksaa, missä muodossa tiedot rekisteröidään, mihin tietoja aiotaan käyttää ja kellä on niihin pääsy, miten tietoja päivitetään ja kuka päivityksen hoitaa, paljonko rekisterin perustaminen, ylläpito ja päivittäminen tulee maksamaan. (Bergström & Leppänen 2015, 246.) Uuden tietosuojasetuksen myötä henkilötietojen käsittely on entistä tarkemmin säänneltyä ja siksi ennen rekisterin perustamista tulee miettiä tarkkaan, että mitä varten tietoja kerätään.

Sopimuksen, myös vakuutus sopimuksen, syntymisestä säädetään laissa varallisuus oikeudellisista oikeustoimista 228/1929, joka on kaikkia varallisuus oikeudellisia sopimuksia koskeva yleislaki (Lehtipuro & ym. 2010, 171). Oikeustoimilain mukaan sopimus syntyy tarjoukseen annetulla hyväksyvällä vastauksella (OikTL 1:1 §). Vakuutustoiminnassa tarjous voi olla esimerkiksi asiakkaan suullinen tai kirjallinen tarjouspyyntö, tai vakuutusyhtiön suullinen tai kirjallinen vakuutustarjous.

Kun vakuutussopimus tehdään internetissä, voi vakuutusyhtiö toteuttaa sen kahdella tavalla. Ensimmäisessä vaihtoehdossa molempia osapuolia sitova sopimus saadaan aikaiseksi yhdellä istunnolla, toisessa vakuutuksenottaja tekee tarjouspyynnön, johon vakuutusyhtiö vastaa. Sitovaa sopimusta tehtäessä asiakkaalla tulee olla mahdollisuus tietojen tarkastamiseen ennen tarjouksen hyväksymistä. (Lehtipuro & ym. 2010, 171.)

Vakuutusyhtiön vastuu alkaa pääsääntöisesti hetkestä, kun toinen osapuoli hyväksyy toisen tekemän vakuutustarjouksen (Lehtipuro & ym. 2010, 171). Vakuutussopimuslain uudistus parantaa asiakkaan turvaa, kun vakuutusyhtiön edustajan täytyy kartoittaa asiakkaan vakuustarve ennen tarjouksen tekemistä (VakSL 2:4 b §). Tietosuoja-asetuksen viidennessä artiklassa lueteltujen periaatteiden mukaan asiakkaiden henkilötietoja saa käyttää vain perustellusta syystä ja käsittelyn tulee olla tarkoituksenmukaista.

4 EUROOPAN UNIONIN YLEINEN TIETOSUOJA-ASETUS

Euroopan unionin oikeus jakaantuu primääri- ja sekundäärioikeuteen. Primäärioikeus on ylemmän asteista kuin sekundäärioikeus. Primäärioikeuteen kuuluvat esimerkiksi perustamissopimukset liitteineen ja pöytäkirjoinen, niitä täydentävät sopimukset ja EU:n perusoikeudet. Primäärisellä oikeudella luodaan niin sanotut perustuslailliset puitteet sekundäärioikeudelle, joka on johdettua oikeutta. Sekundäärioikeus koostuu eri toimielinten antamista päätöksistä ja säädöksistä, kuten EU:n asetukset ja direktiivit sekä komission ja neuvosten päätökset. (Ojanen 2010, 36-37.)

Asetus on suoraan jäsenvaltiota velvoittavaa oikeutta, eikä sitä tarvitse säätää erikseen kansalliseksi laiksi. Asetusta voidaan täydentää säätämällä kansallista lainsäädäntöä, mikäli asetuksessa niin veloitetaan taikka valtuutetaan. EU-oikeuden etusijaperiaatteen mukaisesti asetus syrjäyttää heti voimaantultuaan kaikki sen kanssa ristiriidassa olevat kansalliset säädökset. Direktiivi ei ole suoraan velvoittavaa oikeutta, vaan harmonisointisäädös, jonka tavoitteena on yhdenmukaistaa jäsenvaltioiden kansallisia lainsäädäntöjä. Direktiivin täytäntöönpano vaatii kansallisen lainsäädäntötoimenpiteen, jolla direktiivin velvoite toteutetaan. (Raitio 2016, 203-204; Ojanen 2010, 41-43.)

4.1 Uuden lainsäädännön tarve

Yleinen tietosuoja-asetus säädettiin, koska sen edeltäjä ei enää vastannut nykyisen digitaalisen maailman tarpeisiin. Edeltäjä oli vuoden 1995 henkilötietodirektiivi, eli Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 95/46/EY yksilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä ja näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta, joka oli annettu 24.10.1995. Suomessa direktiivi pantiin täytäntöön säätämällä uusi henkilötietolaki 523/1999, jolla kumottiin vuonna 1987 annettu henkilörekisterilaki 471/1987 (HE 96/1998 vp, 1). Asetuksen katsottiin olevan sopivin säädöstyyppi, sillä suora sovellettavuus vähentäisi lainsäädännön hajanaisuutta jäsenvaltioiden välillä ja takaisi paremman oikeusvarmuuden (KOM/2012/11 2012, 6).

Teknologian nopea kehitys 2010-luvulla johti henkilötietodirektiivin toimintaympäristön muutokseen, eikä direktiivi vastannut kehityksen tuomiin muutoksiin henkilötietojen suojaamisessa. Tietojen jakamisen ja keräämisen mittakaava oli kasvanut valtavasti. Sekä yksityiset yritykset että viranomaiset pystyvät teknologian kehityksen myötä käyttämään henkilötietoja toiminnassaan todella

laajasti. Lisäksi sosiaalisen median räjähdysmäisen kasvun myötä yksityiset ihmiset julkaisivat ja julkaisivat edelleen henkilötietojaan maailmanlaajuisesti toimivissa palvelimissa. Euroopan komissio antoi ehdotuksen Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksesta yksilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta tammikuun 25. päivänä vuonna 2012. (KOM/2012/11 2012, 1-2.)

Vuoden 1995 henkilötiedodirektiivin periaatteet eivät sinällään olleet vanhentuneet. Johtuen jäsenvaltioiden välisistä eroista direktiivin täytäntöönpanossa, ei henkilötietojen suoja ollut aivan samantasoinen jäsenvaltioiden kesken. Asetuksella haluttiin taata samanlainen tietosuoja jokaiselle kansalaiselle kotimaasta riippumatta. (Euroopan unionin yleisen tietosuoja-asetuksen johdanto 9 kohta.) Uusi säädös päätettiin toteuttaa asetuksen muodossa, jotta direktiivin täytäntöönpanon kansalliset eroavaisuudet eivät enää toteutuisi, kuten vuoden 1995 henkilötiedodirektiivin kanssa kävi. (KOM/2012/11 2012, 6.) Direktiivin sanktiojärjestelmä oli lisäksi vaatimaton, toisin kuin asetuksen. Vaikka jäsenmaissa direktiivin myötä säädettyjä lakeja ei olisi noudatettu kovin tarkasti, ei säännösten noudattamatta jättämisestä tullut juurikaan seuraamuksia. (Korpisaari ym. 2018, 634-635.) Lisäksi oli yleinen näkemys siitä, että verkkoympäristössä toimiessa yksityishenkilöiden tietojen suojeluun liittyy merkittäviä riskejä, joten ihmiset olivat epäluuloisia uusia online-palveluita kohtaan. Nämä tekijät yhdessä vaikeuttivat rajoja ylittävää tiedonsiirtoa, ja hidastivat teknologista ja taloudellista kehitystä. (TSA johdanto 9 kohta.)

4.2 Asetuksen tarkoitus ja tavoitteet

Tietosuoja-asetuksen tarkoitus on määritelty johdannon toisessa kohdassa seuraavasti: ”Tämän asetuksen tarkoituksena on tukea vapauden, turvallisuuden ja oikeuden alueen ja talousunionin kehittämistä, taloudellista ja sosiaalista edistystä, talouksien lujittamista ja lähentämistä sisämarkkinoilla sekä luonnollisten henkilöiden hyvinvointia.” (TSA johdanto 2 kohta.)

Oikeutta henkilötietojen suojaan on tarkasteltava suhteessa sen tehtävään yhteiskunnassa, ja sen tulee olla suhteellisuusperiaatteen mukaan oikeassa suhteessa muihin perusoikeuksiin (TSA johdanto 4 kohta). Korpisaaren, Pitkäsen ja Warma-Lehtisen mukaan on huomattava erityisesti, että asetuksella pyritään tasapainoon eri tahojen intressien välillä. Näitä intressejä ovat yksityisen ihmisen oikeus omiin tietoihinsa ja yritysten tai muiden toimijoiden edellytys käyttää tietoja yhteiskun-

nallisesti hyödyllisellä tavalla. Tietosuojalainsäädännön tarkoituksena ei siis ole henkilötietoihin perustuvan liiketoiminnan estäminen, vaan laillisten puitteiden luominen. Tietosuoja-asetuksella määritellään, millainen henkilötietojen hyödyntäminen on sallittua ja millainen ei. Asetus ei suojaa tietoa itsessään, vaan yksilöä ja hänen oikeuttaan omiin tietoihinsa. (Korpisaari ym. 2018, 34-35.)

Yhtenäisyyttä tarvitaan myös talouden näkökulmasta. Eroavuudet jäsenvaltioiden välillä voivat muodostua esteeksi taloudelliselle toiminnalle, vääristää kilpailua sekä estää viranomaisia suorittamasta velvollisuuksiaan. Asetuksella on haluttu taata samantasoiset valtuudet valvoa tietosuojan toteutumista sekä samantasoiset seuraukset jokaisessa jäsenvaltiossa. (TSA johdanto 11 kohta.) Vuoden 2008 finanssikriisistä toipuessa Euroopan unionilla oli suuri tarve uusille innovaatioille ja talouden kehitykselle. Tämän vuoksi ihmisten luottamusta verkkoympäristöön ja onlinepalveluihin haluttiin parantaa, sillä ihmisten epäluuloinen suhtautuminen verkkopalveluihin sekä ostosten tekemiseen verkossa uhkasi hidastaa uusien teknologioiden innovatiivisten käyttötapojen kehittämistä. (KOM/2012/11 2012, 1.) Talouden kehittymisen kannalta oli myös tärkeää poistaa henkilötietojen liikkuvuuden esteitä jäsenvaltioiden välillä (TSA johdanto 10 kohta). Näistä syistä henkilötietojen suojan kehittäminen noteerattiin laatimalla Euroopan digitaalistrategia, sekä otettiin huomioon yleisemmälläkin tasolla Eurooppa 2020-strategiassa. (KOM/2012/11 2012, 1.)

Euroopan unionin yleinen tietosuoja-asetus annettiin 27.4.2016 henkilötietojen suojaa koskevan Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen (SEUT) 16 artiklan 1 kohdan nojalla (HE 9/2018 vp, 27). Asetuksen soveltaminen aloitettiin kahden vuoden siirtymäajan jälkeen 25.5.2018, jolloin henkilötietojen käsittelyn on oltava asetuksen mukaista (TSA 99 art.). Tietosuoja-asetuksella kumottiin vuonna 1995 annettu henkilötietodirektiivi (HE 9/2018 vp, 27).

4.3 Asetuksen periaatteet

Tietosuoja-asetuksen tarkoituksena ei ole säännellä kaikkea ehdollisilla säännöillä, vaan asetus jättää yrityksille liikkumavaraa sääntelyn rajoissa (Korpisaari ym. 2018, 23). Tietosuoja-asetuksen mukaan henkilötietoja käsiteltäessä on noudatettava tiettyjä periaatteita. Suurin osa näistä periaatteista säädetään asetuksen toisen, periaatteet -luvun 5-11 artikloissa. (TSA 5-11 art.) Koska tietosuojalaki on itsessään aika vaikeaselkoista luettavaa ja ymmärrettävää, keskeisten periaatteiden sisäistäminen helpottaa monimutkaisen asetuksen tulkintaa. (Korpisaari ym. 2018, 23.)

Tietosuoja-asetuksen viidennessä artiklassa määritellyt periaatteita ovat lainmukaisuus, kohtuullisuus, läpinäkyvyys, käyttötarkoitussidonnaisuus, tietojen minimointi, täsmällisyys, säilytyksen rajoittaminen, eheys ja luottamuksellisuus sekä osoitusvelvollisuus (TSA 5 art.). Vakuutus toiminnan asiakashankinnassa on luonnollisesti tärkeää huolehtia tietosuoja-asetuksen periaatteiden noudattamisesta, kun käsitellään asiakkaiden henkilötietoja.

Osoitusvelvollisuuden periaatteen mukaan rekisterinpitäjän tulee vaadittaessa pystyä osoittamaan, että viidennen artiklan ensimmäisessä kohdassa lueteltuja periaatteita on noudatettu (TSA 5 art. 2 kohta). Osoitusvelvollisuus on uusi periaate asetuksessa suhteessa henkilötietodirektiiviin, mutta käsitteenä se ei ole uusi. Osoitusvelvollisuus on esiintynyt terminä unionin toiminnassa, mutta vasta tietosuoja-asetuksen myötä se on saanut oikeudellisesti sitovan merkityksen. Osoitusvelvollisuuden periaatteessa on Korpisaaren ym. mukaan kyse koko tiedon elinkaaren ajan noudatettavasta tietosuojavelvollisuudesta. Rekisterinpitäjän tulee valita asetuksen sääntelyn puitteissa itselleen sopivat ja tarpeelliset keinot velvollisuuden toteuttamiseksi. Rekisterinpitäjän on olennaista dokumentoida tekemänsä toimenpiteet niin, että tarvittaessa kykenee todistamaan, että velvollisuutta on noudatettu. (Korpisaari ym. 2018, 96.)

Osoitusvelvollisuudesta johtuva dokumentointivelvollisuus täytyy ottaa huomioon vakuutus toiminnassa. Vakuutusyhtiön tulee pystyä näyttämään, että asetusta on noudatettu aina siitä asti, kun potentiaalisten asiakkaiden tietoja kerätään uusiasiakashankintaa varten erilaisia kanavia käyttäen aina siihen, kun asiakas on irtisanonut vakuutuksen tai se muuten päättyy. Mikäli asiakas haluaa, voi hän pyytää vakuutusyhtiöltä listauksen kaikista niistä tiedoista, mitä hänestä on kerätty.

Asetuksen toinen uusi periaate on kohtuullisuus (TSA 5 art. 1 a kohta). Rekisterinpitäjän sekä käsittelijän tulee huomioida käsittelyssä rekisteröidyn edut ja odotukset ja huolehtia siitä, ettei tietoja käytetä väärin. Tietoja ei myöskään saa kerätä salassa tai käsitellä muuten, kuin mihin rekisteröity on antanut suostumuksensa. Lisäksi rekisteröidyn tulee tietää käsittelyn luonne sekä tarkoitus. Läpinäkyvyysperiaatteen mukaan rekisteröidyllä tulee olla mahdollisuus tietää, mitä tietoja hänestä on kerätty ja mihin tarkoitukseen niitä käytetään taikka muutoin käsitellään. Periaate edellyttää, että rekisteröidyn on helppo saada olennaista tietoa koskien hänen henkilötietojensa käsittelyä. Lisäksi tietojen tulee olla selkeällä ja yksikertaisella kielellä ilmaistu. (Korpisaari ym. 2018, 90-91.) Vakuutus toiminnassa yritysten ja niiden edustajien on tärkeää noudattaa kohtuullisuusperiaatetta ja toimia asiakkaan kannalla mahdollisimman läpinäkyvästi.

Lainmukaisuudella tarkoitetaan sitä, että tietojen keräämiselle on oltava lainmukainen peruste. Käsitteilyn lainmukaisuuden edellytykset löytyvät asetuksen kuudennesta artiklasta, ja vähintään yhden niistä on täytettävä henkilötietoja käsiteltäessä. Lainmukaisia perusteita ovat rekisteröidyn suostumus, sopimuksen täytäntöönpano, rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattaminen, elintärkeiden etujen suojaaminen, yleistä etua koskevan tehtävän suorittaminen tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttäminen sekä oikeutettujen etujen toteuttaminen. (TSA 6 art.) Rekisteröidyn suostumus on yksi yleisimmistä henkilötietojen käsittelyperusteista, myös vakuutus-toiminnassa.

Käyttötarkoitussidonnaisuuden periaatteella rajoitetaan tietojen keräämistä ja käyttöä. Periaatteen mukaan tiedot on kerättävä tiettyä nimenomaista, laillista tarkoitusta varten. (TSA 5 art. 1 b kohta.) Periaate ei estä tietojen myöhempää käyttöä toiseen käyttötarkoitukseen, mutta tämä tarkoitus ei saa olla yhteensopimaton alkuperäisen käyttötarkoituksen kanssa. Periaatteen mukaisia yhteensopivia käyttötarkoituksia ovat esimerkiksi yleisen edun mukaiset arkistointitarkoitukset, historialliset tutkimustarkoitukset sekä tilastolliset tarkoitukset. (Korpisaari ym. 2018, 92.)

Tietojen minimoinnin periaatteen mukaan henkilötietojen tulee olla ”asianmukaisia ja olennaisia” sekä lisäksi rajoitettuja ottaen huomioon niiden käsittelyn tarkoitus (TSA 5 art. 1 c kohta). Tietoja saa kerätä vain sen verran kuin käsittelyn kannalta on tarpeellista eli mahdollisimman vähän. Henkilötietoja saa käsitellä vain, kun käsittelyn tarkoitusta ei muuten voida kohtuullisesti toteuttaa. (Korpisaari ym. 2018, 93.)

Täsmällisyyden periaatteen mukaan henkilötietojen tulee olla täsmällisiä sekä tarvittaessa päivitettyjä. Rekisterinpitäjän on kohtuullisin toimenpitein viipymättä joko poistettava tai oikaistava käsittelyn kannalta epätarkat tai virheelliset henkilötiedot. (TSA 5 art. 1 d kohta.) Rekisterinpitäjän tulisi säännöllisesti käydä läpi henkilötietoja, ja varmistaa niiden ajantasaisuus. Korpisaaren ja muiden mukaan asetuksessa mainittuja toimenpiteitä voisi olla esimerkiksi tietojen päivittäminen väestötietojärjestelmästä sekä asiakassuhteen jatkuvuuden arviointi, eli onko käsittelylle edelleen peruste. (Korpisaari yms. 2018, 93-94.)

Säilytyksen rajoittamisen periaatteen mukaan henkilötietoja saa säilyttää rekisteröidyn tunnistettavassa muodossa vain niin kauan, kun käsittelyn tarkoituksen toteutumisen kannalta on tarpeen. Aiemmin mainittujen yleisen edun mukaisten arkistointitarkoitusten, tieteellisten taikka historiallisten tutkimustarkoitusten ja tilastollisten tarkoitusten vuoksi säilytysaika voi olla pidempi. (TSA 5 art.)

1 e kohta.) Lähtökohtaisesti säilytysajan tulee olla mahdollisimman lyhyt, mutta mikäli käsittelyn peruste on edelleen olemassa, ei tietoja tarvitse poistaa. Joissakin tapauksissa rekisterinpitäjällä voi olla lakisääteinen velvoite säilyttää tietoja. (Korpisaari ym. 2018, 94.) Tietojen säilytysaika tulee ilmoittaa rekisteröidylle tietoja kerätessä, mutta mikäli tämä ei ole mahdollista, on kerrottava säilytysajan määrittämisen kriteerit. (TSA 13 art. 2 a kohta.)

Rekisterin tulee olla myös eheä ja luottamuksellinen. Tämä periaate tarkoittaa sitä, että henkilötietojen asianmukainen turvallisuus varmistetaan: tiedot tulee suojata ”luvattomalta ja lainvastaiselta käsittelyltä sekä vahingossa tapahtuvalta häviämiseltä, tuhoutumiselta tai vahingoittumiselta”. (TSA 5 art. 1 f kohta.) Käytännössä periaatteen mukaan asiattomilla henkilöillä ei saa olla pääsyä henkilötietorekisteriin eikä tietoja voi muokata ilman rekisterinpitäjän suostumusta. Rekisterinpitäjän tulee varautua ughiin riittäväällä tietoturvalta. (Korpisaari ym. 2018, 94.)

4.4 Rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet

Rekisterinpitäjä on se taho, joka vastaa käsittelystä ja määrittelee käsittelyn tarkoitukset ja keinot yksin taikka yhdessä toisen tahon kanssa (TSA 4 art. 7 kohta). Käsittelijä voi olla luonnollinen tai oikeushenkilö, viranomainen tai virasto taikka jokin muu elin, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun (TSA 4 art. 8 kohta). Rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän velvollisuuksista ja vastuista säädetään tietosuoja-asetuksen neljännessä luvussa. Lähtökohtaisesti kaikessa henkilötietojen käsittelyssä tulee noudattaa asetuksessa määriteltyjä periaatteita, ja rekisterinpitäjän on pystyttävä osoittamaan, että periaatteita on noudatettu. Rekisterinpitäjällä on myös velvoite toimia yhteistyössä valvontaviranomaisen kanssa (TSA 31 art.). Opinnäytetyön aihepiirissä rekisterinpitäjiä ovat vakuutusyhtiöt sekä ammattiliitot ja käsittelijöitä vakuutusmyyjän ja -edustajat. Vakuutusmyyjien suhde vakuutusyhtiöön voi vaihdella eri yhtiöiden välillä, toisessa yrityksessä uusmyyntiä hoitaa ulkopuoliset, toiminimellä toimivat itsenäiset yksityiset elinkeinonharjoittajat, kun taas toisessa yrityksessä vakuutusmyyjä on työsuhteessa itse vakuutusyhtiöön. Tietosuoja-asetuksen kannalta on olennaista, millaisin sopimuksin henkilötiedot liikkuvat ammattiliitoilta vakuutusyhtiöille ja edelleen yksityisille elinkeinonharjoittajille.

Rekisterinpitäjän vastuu asetuksen 24 artiklassa on rekisterinpitäjän velvollisuuksia koskeva yleissäännös. Sen mukaan rekisterinpitäjän tulee toteuttaa tarvittavat tekniset ja organisatoriset, eli hal-

linnolliset toimenpiteet, joilla voidaan varmistaa ja osoittaa, että henkilötietojen käsittelyssä noudetaan tietosuojasetusta. (TSA 24 art.) Tähän artiklaan on kiteytetty toimintavelvollisuus ja osoitusvelvollisuus. Toimintavelvollisuus tarkoittaa, että rekisterinpitäjän tulee toimia huolellisesti henkilötietoja käsitellessään, ja toteuttaa asianmukaiset ja tehokkaat toimenpiteet varmistaakseen käsittelyn lainmukaisuuden. Osoitusvelvollisuus puolestaan tarkoittaa velvollisuutta osoittaa, millaisiin tehokkaisiin toimenpiteisiin käsittelyn lainmukaisuuden takaamiseksi on ryhdytty. (Korpisaari ym. 2018, 268-269.) Asiakashankinnassa tulee ottaa huomioon esimerkiksi se, että käsittelijä saa pääsyn vain sellaisiin tietoihin, jotka ovat hänen työtehtäviensä kannalta olennaisia. Käyttöoikeudet eivät saa olla liian laajoja, mutta eivät myöskään liian suppeita. Rekisterinpitäjän velvollisuus onkin siis mitoittaa oikeudet oikeaan suhteeseen. Teknisiä turvatoimia ovat esimerkiksi pääsyn valvonta laitteille, järjestelmien luvattoman käytön esto sekä tietojen suojaaminen esimerkiksi viruksilta. (Korpijärvi ym. 2018, 272-273.)

Sisäänrakennetulla ja oletusarvoisella tietosuojalla (privacy by design ja privacy by default) tarkoitetaan sitä, että rekisterinpitäjän tulee kaikissa toimissaan noudattaa tietosuojasetuksen periaatteita, tietojen keräämisestä aina niiden hävittämiseen asti, eli koko tiedon elinkaaren ajan (TSA 25 art.). Sisäänrakennettua ja oletusarvoista tietosuojaa toteuttavia toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi henkilötietojen käsittelyn minimointi, tehtävien ja tietojen käsittelyn läpinäkyvyys ja rekisteröidylle tietojenkäsittelyn valvomisen mahdollistaminen. Olennaista on ottaa periaatteet huomioon jo siinä vaiheessa, kun tietojen keräämistä ja käsittelyä suunnitellaan. (Korpijärvi ym. 2018, 278-279.)

Jos henkilötietoja käsitellään rekisterinpitäjän lukuun ulkopuolisen käsittelijän toimesta, tulee rekisterinpitäjän varmistaa käsittelijän sopivuus. Lisäksi osapuolien tulee tehdä käsittelystä sopimus, jossa määritellään muun muassa käsittelyn kohde ja kesto, käsittelyn luonne ja tarkoitus, henkilötietojen tyyppi sekä rekisterinpitäjän oikeudet ja velvollisuudet. (TSA 28 art.) Käsittelyä ei saa ulkoistaa ilman nimenomaista etukäteistä hyväksyntää rekisteröidyltä.

Rekisterinpitäjän, käsittelijän sekä kummankin edustajan on ylläpidettävä selostetta henkilötietojen käsittelystä omalta osaltaan. Selosteesta ilmenevät tiedot on lueteltu asetuksen 30 artiklassa, ja niitä ovat esimerkiksi rekisterinpitäjän ja tietosuojavastaavan yhteystiedot, käsittelyn tarkoitukset ja mahdolliset henkilötietojen vastaanottajat, joille tietoja luovutetaan. (TSA 30 art.) Selostetta ei tarvitse toimittaa rekisteröidylle, vaan sen on tarkoitus toimia organisaation sisäisenä asiakirjana ja tarvittaessa se esitetään viranomaiselle. (Korpisaari ym. 2018, 299.)

Henkilötietojen käsittelyssä tulee myös ottaa huomioon käsittelyn turvallisuus. Erilaisilla tietoturvan keinoilla huolehditaan esimerkiksi luottamuksellisuuden ja eheyden periaatteiden toteutumisesta. Jos henkilötietoihin kohdistuu tietoturvaloukkaus, tulee siitä ilmoittaa ilman aiheutonta viivytystä ja viimeistään 72 tunnin kuluessa toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, jos siitä aiheutuu riski rekisteröidyn oikeuksille taikka vapauksille. Käsittelijän on ilmoitettava tietoturvaloukkauksesta rekisterinpitäjälle samojen aikarajojen puitteissa. Jos loukkaus aiheuttaa korkean riskin rekisteröidyn oikeuksille ja vapauksille, tulee siitä ilmoittaa myös rekisteröidylle ilman aiheutonta viivytystä. (TSA 32-34 art.) Tietoturvaloukkauksen ilmoittamisvelvollisuus on uusi velvollisuus suhteessa vanhaan henkilötietodirektiiviin, direktiivi tai henkilötietolaki eivät edellyttäneet ilmoittamista. Vaikka ilmoitusvelvollisuuden edellytykset eivät täytyisi, tulee rekisterinpitäjän dokumentoida kaikki tietoturvaloukkaukset. (Korpisaari ym. 2018, 319, 321) Mikäli tietoturvaloukkauksen ilmoittamisvelvollisuutta laiminlyödään, voi siitä seurata hallinnollinen sakko. (TSA 83 art.)

4.5 Rekisteröidyn oikeudet

Luonnollisten henkilöiden oikeus tietosuojaan henkilötietojen käsittelyssä on kirjattu niin Euroopan unionin perusoikeuskirjaan kuin Euroopan unionin toiminnasta tehtyyn sopimukseen (TSA johdanto 1 kohta). Rekisteröidyllä tarkoitetaan sitä luonnollista henkilöä, joka on tunnistettu tai tunnistettavissa henkilötietojen perusteella (TSA 4 art. 1 kohta). Tietosuoja-asetuksella haluttiin parantaa luonnollisten henkilöiden henkilötietojen suojaa, ja rekisteröidyn oikeuksia lisättiin. ja niistä säädetään asetuksen kolmannessa luvussa.

Rekisteröidyllä on oikeus saada tietoja henkilötietojensa käsittelystä. Asetuksessa säädetään ”läpinäkyvästä informoinnista”, sen mukaan käsittelyä koskevat tiedot tulee olla helposti ymmärrettävissä, eli niiden tulee olla kieleltään yksinkertaista ja selkeää. Lisäksi tietojen tulee olla helposti saatavilla olevassa muodossa. (TSA 12 art. 1 kohta.) Näiden oikeuksien tavoitteena on, että ihmisen tulisi ymmärtää, miten hänen henkilötietojensa käsitellään. Asetuksessa ei säädetä tarkkaa muotoa, missä tiedot rekisteröidylle tulee antaa. Ne voidaan antaa esimerkiksi sähköpostilla, internetsivustolla tai kirjeenä postitse. Tarkkaa muotoa ei ole säädetty, sillä sopivin tapa tietojen antamiseen on tapauskohtaista. Siihen vaikuttavat esimerkiksi rekisteröidyn ja rekisterinpitäjän suhde

sekä yleisesti käytetty viestintätapa. (Korpisaari ym. 2018, 174-175.) Opinnäytetyötä varten tarkastellut vakuutusyhtiöt ja ammattiliitot käyttävät tietosuojaselostetta läpinäkyvän informaation perustana. Selosteen lisäksi rekisteröity voi ottaa yhteyttä nimettyyn henkilöön, jolta saa lisätietoa.

Tiedonsaantioikeuden perusteella rekisteröidyllä on oikeus saada vahvistus siitä, käsitelläänkö häntä koskevia tietoja vai ei. Jos tietoja käsitellään, rekisteröidyllä on oikeus saada pääsy hänestä kerättyihin tietoihin. Rekisteröidyllä on myös oikeus saada tietää esimerkiksi mitkä ovat käsittelyn tarkoitukset, tiedoille suunniteltu säilytysaika tai ajan määrittämiskriteerit ja mahdolliset vastaanottajat, jos tietoja on luovutettu tai niitä on tarkoitus luovuttaa. (TSA 15 art.) Rekisteröidyllä on oikeus saada pääsy itseään koskeviin henkilötietoihin, jotta hän pystyy arvioimaan käsittelyn lainmukaisuutta. Tiedonsaantioikeus toteuttaa läpinäkyvyyden periaatetta ja edistää muidenkin rekisteröidyn oikeuksien toteutumista, kun rekisterinpitäjä tiedostaa mahdollisuuden tietojen luovuttamiseen rekisteröidylle. (Korpisaari ym. 2018, 209.) Tietosuoja-asetuksen johdannossa on kohta, jossa todetaan, että rekisterinpitäjän tulisi mahdollisuuksien mukaan tarjota rekisteröidylle suojattu etäpääsy järjestelmään, jossa tämä saa suoran pääsyn henkilötietoihinsa (TSA johdanto 63 kohta). Opinnäytetyötä varten perehdyttiin eri vakuutusyhtiöiden ja ammattiliittojen internetsivuihin, ja lähes kaikki tarjoavat mahdollisuuden kirjautua palveluun omilla tunnuksilla. Se, kuinka laajasti omilla sivuilla rekisteröidyn tietoja taikka käsittelytarkoituksia esitellään, voi vaihdella eri toimijoiden välillä.

Tietojen oikaisuoikeuden perusteella rekisteröidyllä on oikeus vaatia rekisterinpitäjää oikaisemaan virheelliset tiedot. Rekisteröidyllä on myös oikeus saada täydentää puutteelliset henkilötiedot esimerkiksi toimittamalla lisäselvitys. (TSA 16 art.) On osa rekisteröidyn oikeusturvaa, että käsiteltävät henkilötiedot ovat virheettömiä. Rekisteröidyllä on oikeus tulla arvioiduksi oikeiden tietojen perusteella, sillä väärin tietojen perusteella käsittelystä voi olla hänelle negatiivisia vaikutuksia. Oikaisuoikeus on täydentää täsmällisyysperiaatetta, jonka mukaan henkilötietojen tulee olla täsmällisiä, ajantasaisia ja virheettömiä. Oikaisupyyntöä ei tarvitse perustella, mutta rekisteröidyn tulee osoittaa, että kyseessä on virheellinen tai puutteellinen tieto. (Korpisaari ym. 2018, 216-218.) Vakuutusyhtiöiden ja ammattiliittojen tietosuojaselosteissa on ohjeistettu oikaisuoikeuden käyttämiseen.

Oikeus tietojen poistamiseen, eli niin sanottu oikeus tulla unohdetuksi tarkoittaa sitä, että rekisteröidyllä on oikeus vaatia rekisterinpitäjää poistamaan itseään koskevat tiedot tiettyjen perusteiden täytyessä. Näitä perusteita ovat esimerkiksi käsittelytarpeen loppuminen, suostumuksen peruuttaminen ja henkilötietojen lainvastainen käsittely. (TSA 17 art.) Rekisterinpitäjän tulee vastata pois-

tamispyyntöön ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kuukauden kuluttua pyynnön vastaanottamisesta. Poistamiseen menevään aikaan vaikuttavat tietojen luonne sekä poistamisvelvollisuuden peruste, mitä yksiselitteisempi tapaus, sen nopeammin tiedot tulee poistaa. (Korpisaari ym. 2018, 233.)

Vastustamisoikeuden perusteella rekisteröidyllä on oikeus vastustaa häntä koskevien tietojen käsittelyä. Mikäli rekisteröity vastustaa tietojensa käsittelyä, tulee rekisterinpitäjän lopettaa käsittely, paitsi jos rekisterinpitäjä voi osoittaa, että käsittelylle on peruste, joka syrjäyttää rekisteröidyn oikeuden. (TSA 21 art.) Rekisteröidyllä on kuitenkin aina oikeus kieltää henkilötietojensa käsittely suoramarkkinointia varten (TSA 21 art. 2 kohta). Tämä kieltoperuste on ehdoton; mikäli rekisteröity kieltää käsittelyn suoramarkkinointitarkoituksiin, ei tietoja saa enää käsitellä (TSA 21 art. 3 kohta; Korpisaari ym. 2018, 230). Vakuutusyhtiö käyttää asiakashankintaprosessissaan suoramarkkinointia, kun edustajat ottavat yhteyttä ammattiliittojen jäseniin myydäkseen vakuutuksia. Kun henkilötietoja käsitellään suoramarkkinointia varten, voi rekisteröity vastustaa käsittelyä, ja mikäli hän näin tekee, ei tietoja saa käyttää suoramarkkinointiin. Asetuksen mukaan hänelle on kerrottava tästä oikeudesta, kun häneen ensikertaa otetaan yhteyttä suoramarkkinointitarkoituksessa (TSA (21 art. 4 kohta).

Rekisteröidyllä on myös oikeus rajoittaa tietojensa käsittelyä sekä oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen (TSA 18, 20 art.) Oikeus käsittelyn rajoittamiseen tulee eteen esimerkiksi silloin, kun on epäselvää, tuleeko tiedot poistaa vai ei. Tällaisessa tapauksessa tietojen käsittelyä voidaan rajoittaa. Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen tarjoaa rekisteröidylle esimerkiksi mahdollisuuden vastaanottaa rekisterinpitäjän käsittelemiä tietoja ja tallentaa ne omaa myöhempää käyttöä varten, esimerkiksi uudelleen toisessa palvelussa. (Korpijärvi ym. 2018, 236, 242-243.)

4.6 Asetukseen valmistautuminen Suomessa

Asetuksessa ei säädetä kaikista asioista tarkasti, vaan se on henkilötietojen käsittelyä koskeva yleissäädos. Tietosuojasta säädetään myös useissa sadoissa erityislaeissa. (Korpisaari ym. 2018, 39.) Asetus myös jättää jäsenvaltioille kansallista liikkumavaraa, jolla asetuksen säännöksiä voidaan täydentää ja täsmentää. Suomessa Oikeusministeriön lainvalmisteluosasto asetti helmikuussa 2016 niin sanotun TATTI-työryhmän selvittämään henkilötietojen suojaa koskevan kansallisen lainsäädäntötoimenpiteiden tarpeen (Oikeusministeriö 2017, 5, 13.) Työryhmän tavoitteena

oli arvioida henkilötietolain 523/1999 toimivuus yleislakina yhdessä rinnakkain tietosuoja-asetuksen kanssa, erityissäännösten tarpeellisuus sekä varmistaa lainsäädännön toimivuus ja johdonmukaisuus (HE 9/2018 vp, 70).

Työryhmä laati lakiehdotuksen hallituksen esityksen muotoon ja luovutti sen oikeusministeriölle kesäkuussa 2017. Esitystä on tämän jälkeen jatkovalmisteltu oikeusministeriössä, ja sitä on täydennetty sekä eräiltä osin muutettu. (HE 9/2018 vp, 71.) Lopullinen versio eli Hallituksen esitys eduskunnalle EU:n yleistä tietosuoja-asetusta täydentäväksi lainsäädännöksi 9/2018 on annettu 1.3.2018. Laki hyväksyttiin eduskunnan päätöksellä 13.11.2018 ja presidentti vahvisti sen 5.12.2018 (Tietosuoja laki 1050/2018). Uusi tietosuoja laki tuli voimaan 1.1.2019, ja samalla kumottiin vanha henkilötietolaki. Tietosuoja laki on luonteeltaan yleislaki, joka ei itsessään muodosta itenäistä ja kattavaa sääntelykokonaisuutta, vaan sitä sovelletaan rinnakkain tietosuoja-asetuksen sekä kansallisen erityislainsäädännön kanssa.

Kansallisen henkilötunnuksen käytöstä säädetään tietosuoja-asetuksen yhdeksännen luvun 87 artiklassa. Artikla on muodoltaan hyvin yleinen, se edellyttää, että kansallista henkilötunnusta käsitelyssä on noudatettava rekisteröidyn oikeuksia ja vapauksia koskevan sääntelyn mukaisesti. Artiklan antamaa kansallista liikkumavaraa on hyödynnetty tietosuoja laissa. Henkilötunnuksen käsitelystä säädetään lain viidennen luvun 29 §:ssä. Vakuutustoiminta on mainittu pykälän toisessa momentissa erikseen, kun luetellaan ne toiminnat, joissa henkilötunnusta saa käyttää.

5 TUTKIMUS

5.1 Tutkimusongelma

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia tietosuoja-asetuksen vaikutuksia erään vakuutusyhtiön asiakashankintaan. Tavoitteena on selvittää millaisia muutoksia ja haasteita asetus on tuonut henkilötietojen käsittelyyn asiakashankintaprosessissa.

Tutkimus päätettiin rajata asiakashankintaan, sillä kirjoittajien työkokemuksen perusteella oli oletus, että asetus oli tuonut haasteita erityisesti asiakashankintaprosessiin. Lisäksi asetuksen vaikutukset koko vakuutusallalla olisi ollut liian laaja kokonaisuus tutkittavaksi.

5.2 Tutkimusteoria

Tutkimusmenetelmät jaetaan sekä kvantitatiivisiin että kvalitatiivisiin tutkimuksiin. Kvantitatiivinen eli määrällinen menetelmä pyrkii siihen, että tutkimustulos on ennustettava ja yleistettävä kun taas kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus mahdollistaa tutkimustuloksen tulkinnan ja kontekstuaalisuuden sekä toimijoiden näkökulman ymmärtämisen. (Hirsjärvi ja Hurme 2008, 22).

Juridisesti opinnäytetyö on oikeusdogmatiikkaa eli lainoppia. Oikeusdogmatiikka tarkoittaa sitä, että tutkimusongelmaa tutkitaan voimassa olevien oikeuslähteiden ja lakien kautta ja mietitään ongelmaa sitä koskevan säännöstelyn perusteella. (Husa, Mutanen ja Pohjolainen 2008, 19-20. Opinnäytetyössä pohjaututaan suurimmaksi osin lakiin, asetuksiin sekä niiden esitöihin, mutta apuna on käytetty myös aiheeseen liittyvää kirjallisuutta.

Havainnointitutkimuksessa havainnointitavat voidaan jakaa tarkkailevaan havainnointiin, osallistuvaan havainnointiin, aktivoivaan ja osallistuvaan havainnointiin, kokeilemalla oppimiseen eli etnografiaan sekä piilohavainnointiin (Vilka 2006, 42). Tämä opinnäytetyö keskittyy tarkkailevaan havainnointiin. Tarkkaileva havainnointi tarkoittaa kohteen ulkopuolista tarkkailua eli tutkija tarkastelee tutkimuskohdetta ainoastaan ulkopuolisena toimijana (Vilka 2006, 43).

5.3 Toteutus

Tutkimusmenetelmää valitessa mietittiin, millaista tietoa oli tarkoitus saada. Koska alun perin tarkoituksena oli selvittää tietosuoja-asetuksen vaikutuksia ainoastaan yhteen vakuutusyhtiöön, eikä kartoittaa asetuksen tuomia ongelmia yleisellä tasolla, valittiin tutkimusmenetelmäksi laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Aiempien lisäksi kvalitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä, että kohdejoukko on valittu tarkkaan ja tapausta käsitellään ainutlaatuisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 160.)

Kvalitatiivinen tutkimus oli tarkoitus toteuttaa haastattelumenetelmällä. Haastattelussa etuna on, että sitä on helppo muovata juuri haastateltavalle ihmiselle sopivaksi ja haastattelutilanteessa haastattelijalla on mahdollisuus tilanteen vaatiessa joustaa ja vaihtaa aiheiden järjestystä. Haastateltavalla on mahdollisuus tuoda esille näkökulmaansa ja ajatuksiaan mahdollisimman vapaasti, kuitenkin haastattelukysymysten rajoissa. Haastattelutilanteessa on myös mahdollista seurata vastausten lisäksi haastateltavan eleitä ja ilmeitä ja miettiä, mitä ne kertovat haastateltavasta. Lisäksi haastateltavat on helppo saada kiinni mahdollisten tarkennusten vuoksi. (Hirsjärvi ym. 2007, 200-201.)

Opinnäytetyön tutkimuksen oli tarkoitus perustua erään vakuutusyhtiön aluepäällikön haastateluun. Hänet valittiin haastateltavaksi siitä syystä, että hän toimii asiakashankintaprosessissa linkkinä ammattiliittojen ja vakuutusedustajien välillä. Haastateltavaa valittaessa pohdittiin myös vakuutusedustajan ja ammattiliiton haastattelua, mutta tultiin siihen tulokseen, että tarvittavat tiedot saadaan kyseisen esimiehen haastattelusta sekä vakuutusyhtiöiden ja ammattiliittojen tietosuojaselosteista.

Haastateltavassa vakuutusyhtiössä päädyttiin kuitenkin siihen lopputulokseen, että eri prosesseihin tietosuojan osalta tehdyt muutokset ovat liikesalaisuuden alaista tietoa, jota ei julkiseen opinnäytetyöhön haluta avata.

Liikesalaisuudella tarkoitetaan tietoa, jolla on taloudellista arvoa elinkeinotoiminnassa ja joka on suojattu riittäväillä toimenpiteillä. Liikesalaisuuden alainen tieto ei ole yleisesti kaikkien tiedossa tai helposti saatavilla. (Liikesalaisuuslaki 1:2§)

Koska vakuutusyhtiö ei pystynyt vastaamaan kysymyksiin, opinnäytetyö saatettiin loppuun ilman haastatteluosiota ja haastattelulle asetetut tavoitteet eivät täytyneet. Haastattelun sijasta tutkimus suoritettiin havainnointina ja siinä hyödynnettiin vakuutusyhtiöiden ja ammattiliittojen tietosuo-
jaselosteista löytyvää tietoa.

6 TUTKIMUSTULOKSET

6.1 Tietosuojaselosteet

Kuten opinnäytetyössä aiemmin käsiteltiin, ammattiliitto ja vakuutusyhtiö toimivat rekisterinpitäjinä ja vakuutusedustaja tietojen käsittelijänä. Tietosuoja-asetuksen mukaan jokaisella henkilötietorekisteriä pitävällä yrityksellä tulee olla tietosuojaseloste, josta löytyy muun muassa peruste tietojen käsittelylle ja luovuttamiselle (TSA 30 art.).

Alaluvussa 4.3 kerrottiin, että yksi tietosuoja-asetuksen periaatteista on lainmukaisuus. Lainmukaisia perusteita henkilötietojen käsittelylle ovat rekisteröidyn suostumus, sopimuksen täytäntöönpano, rekisterinpitäjän lakisääteisen veloitteen noudattaminen, elintärkeiden etujen suojaaminen, yleistä etua koskevan tehtävän suorittaminen tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttäminen sekä oikeutettujen etujen toteuttaminen (TSA 6 art.).

Suoramarkkinointi perustuu rekisteröidyn suostumukseen. Suostumuksen antamista koskevan pyynnön tulee olla selkeä ja helposti ymmärrettävissä sekä erillään muista asioista. Rekisterinpitäjän tulee pystyä tarvittaessa todistamaan, että on saanut rekisteröidyltä suostumuksen henkilötietojen käsittelyyn. Lisäksi rekisteröidyllä tulee olla mahdollisuus suostumuksen peruuttamiseen yhtä helposti kuin sen antamiseenkin (TSA 7 art.). Ammattiliitto pyytää jäseniltään suostumuksen, että henkilötietoja saadaan käyttää suoramarkkinointiin. Opinnäytetyötä varten tutkittiin ammattiliittojen liittymislomakkeita ja moni ammattiliitto kysyy tätä jo liittymisvaiheessa. Alla olevassa kuvassa on esitetty, kuinka suoramarkkinointisuostumusta on kysytty JHL ammattiliiton liittymislomakkeessa.

Sallin tietojeni luovuttamisen yhteistyökumppaneiden suoramarkkinointiin.

KUVIO 5. Nimenomainen suoramarkkinointisuostumus. (JHL 2019, viitattu 21.5.2019.)

Suostumus on vapaaehtoinen ja selkeä eikä se saa olla ehtona jäseneksi liittymisessä. Lisäksi rekisteröity voi missä vaiheessa tahansa kieltää suoramarkkinoinnin jatkamisen. Ammattiliiton tietosuojaselosteesta löytyy rekisterinpitäjän nimi ja yhteystiedot, jonne rekisteröidyn on mahdollista peruuttaa suostumus. Viimeistään, kun rekisteröityyn ollaan yhteydessä ensimmäistä kertaa, tulee

hänelle kertoa selkeästi ja muusta tiedosta erillään, että hän voi milloin tahansa kieltää henkilötietojensa käsittelyn suoramarkkinointia varten, jonka jälkeen suoramarkkinointia ei saa enää suorittaa (TSA 21 art.). Tämä tarkoittaa sitä, että kun vakuutusedustaja on yhteydessä rekisteröityyn ensimmäistä kertaa, tulisi hänen kertoa rekisteröidylle hänen oikeudestansa lopettaa suoramarkkinointi.

Ennen tietosuojasetuksen soveltamista ja tietosuojalakea Suomessa oli voimassa henkilötietolaki 1999/523. Henkilötietolaki edellytti, että henkilötietojen käsittely vaati joko yleisen tai erityisen edellytyksen olemassa oloa. Yleisiä edellytyksiä ovat rekisteröidyn suostumus, rekisteröidyn toimeksianto tai sopimuksen täytäntöönpano, laissa säädetty tai sen nojalla määrätty tehtävä/velvoite, asiakas- tai palvelusuhde rekisterinpitäjään, konsernin/taloudellisen yhteenliittymän asiakkuus tai työsuhde, julkisesti saatavilla oleva tieto henkilön asemasta, tehtävistä tai niiden hoitamisesta sekä tietosuojalautakunnan antama käsittelylupa (Henkilötietolaki 2:8 §). Käsittelyn erityisiä edellytyksiä käsitellään kumotun henkilötietolain luvussa neljä ja niitä ovat tutkimus, tilasto, viranomaisen suunnittelu- ja selvitystehtävät, henkilömatrikkeli, sukututkimus sekä suoramarkkinointi ja muut osoitteelliset lähetykset. Tässä opinnäytetyössä keskitytään tutkimaan suoramarkkinoinnin edellytyksiä.

Henkilötietolaki salli henkilötietojen käsittelyn suoramarkkinointitarkoituksiin, mikäli rekisteröity ei ollut sitä erikseen kieltänyt. Suoramarkkinoinnin suorittaminen vaati kuitenkin tiettyjä edellytyksiä. Markkinatoimen tuli olla ennalta yksilöity ja lyhytaikainen eikä se saanut vaarantaa rekisteröidyn yksityisyyden suojaa. Lisäksi rekisteri sai sisältää tiedot vain rekisteröidyn nimestä, arvosta/ammattista, iästä, sukupuolesta, äidinkielestä, yhteystiedoista sekä ainoastaan yhden tunnistetiedon. (Henkilötietolaki 4:19 §).

Kumotun henkilötietolain tarkoittama suostumus on määritelty 3 §:n seitsemännessä kohdassa. Sen mukaan suostumuksen tulee olla vapaaehtoinen, tietoinen ja yksilöity tahdonilmaisu, jossa rekisteröity hyväksyy henkilötietojensa käsittelyn. Uusi tietosuojasetus määritteli suostumuksen uudelleen paljon yksityiskohtaisemmin 7 artiklassa. Artiklan mukaan rekisterinpitäjän tulee pystyä osoittamaan suostumuksen olemassaolo. Pyyntö suostumuksen antamiseen tulee esittää selkeästi muusta tiedosta erillään helposti ymmärrettävässä ja saatavalla olevassa muodossa, selkeällä ja yksinkertaisella kielellä. Lisäksi rekisteröidyllä on milloin tahansa oikeus perua suostumus, sen tulee olla yhtä helppoa kuin suostumuksen antaminen ja peruutus-oikeudesta tulee kertoa rekisteröidylle, kun häneen ensimmäistä kertaa ollaan yhteydessä.

Tietosuoja-asetuksen kahden vuoden siirtymäaikana rekisterinpitäjien tuli saattaa henkilötietojen käsittelytoimenpiteensä asetuksen mukaisiksi. Mikäli käsittely perustui henkilötietodirektiivin mukaiseen rekisteröidyn suostumukseen ja suostumuksen antamistapa oli ollut asetuksen edellytysten mukainen, ei rekisteröidyltä tarvittu uutta suostumusta käsittelyn jatkamiseen. Asetuksessa täsmennettiin rekisterinpitäjän noudatettavia toimintatapoja, jotta suostumus voidaan katsoa päteväksi perusteeksi käsittelylle. Mikäli rekisteröidyn suostumus ei vastaa asetuksen vaatimuksia, rekisterinpitäjän tulee arvioida, voisiko rekisteröidyltä pyytää uuden, pätevän suostumuksen, tai voisiko käsittelyä perustella jollain muulla asetuksessa säädetyllä perusteella. Käsittelyperusteen laadusta riippumatta rekisterinpitäjän on varmistettava, että tietojen käsittelyssä noudatetaan lainmukaisuuden, kohtuullisuuden ja läpinäkyvyyden periaatetta. Mikäli käsittelyperuste muuttuu, on siitä kerrottava rekisteröidylle ennen käsittelyn aloittamista. (Korpisaari ym. 2018, 635-636)

6.2 Havainnoinnin tulokset

Tutkimuksessa havainnointiin vakuutusyhtiöiden ja ammattiliittojen tietosuojaselosteita. Tietosuojaselosteen sisällöstä on säädetty tietosuoja-asetuksen 30 artiklassa. Artiklassa on erikseen säädetty millaisia tietoja rekisterinpitäjän ylläpitämästä ja millaisia tietoja käsittelijän ylläpitämästä selosteesta tulee löytyä. Tämä opinnäytetyö keskittyy havainnoimaan rekisterinpitäjien, eli ammattiliittojen ja vakuutusyhtiöiden tietosuojaselosteita.

Ensiksi tietosuoja-asetuksessa määritellään, että selosteen tulee sisältää rekisterinpitäjän ja mahdollisen yhteisrekisterinpitäjän, rekisterinpitäjän edustajan ja tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot. Vakuutusyhtiöiden tietosuojaselosteissa rekisterinpitäjien nimi ja yhteystiedot on mainittu kaikissa. Yksikään vakuutusyhtiö ei ole nimennyt tietosuojavastaavaa. Fennian rekisteriselosteessa ei ole mitään mainintaa tietosuojavastaavasta, mutta muiden yhtiöiden selosteesta käy ilmi tietosuojavastaavan yhteystiedot, vähintään sähköposti. Fennia on kuitenkin ainut yhtiö, joka oli erikseen nimennyt rekisterinpitäjän edustajan.

Myös ammattiliittojen tietosuojaselosteet sisälsivät täsmälliset tiedot rekisterinpitäjistä ja tämän yhteystiedoista. Teollisuusliiton ja PAM:n selosteista löytyy tietosuojavastaavan yhteystietona sähköpostiosoite. Pro on nimennyt tietosuojavastaavan, jolle on myös yhteystietona sähköpostiosoite. Tehyn selosteessa ei ole mainintaa tietosuojavastaavasta, mutta siinä on nimetty kaksi rekisterin edustajaa, joille yhteystietona on puhelinnumerot.

Toiseksi tietosuoja-asetus vaati vakuutusyhtiöitä ja ammattiliittoja määrittelemään henkilötietojen käsittelyn tarkoituksen. Käsittelyn tarkoitus on määritelty kaikissa vakuutusyhtiöiden selosteissa. Vakuutusyhtiöt ovat maininneet henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena esimerkiksi liiketoiminnan toteuttamisen ja asiakassuhteiden ylläpidon. Osa yhtiöistä on määritelty tarkemmin myös millä perusteella tietoja käsitellään. Perusteina on mainittu esimerkiksi rekisteröidyn suostumus ja rekisterinpitäjän lakisääteiset veloitteet. Nämä ovat yhteneväiset tietosuoja-asetuksessa säädettyjen lainmukaisten perusteiden kanssa.

Myös ammattiliitot ovat määritelleet käsittelyn tarkoituksen hyvin omissa tietosuojaselosteissaan. Tarkoituksen on mainittu esimerkiksi jäsenyyden ja asiakkuuden hoitaminen, jäsenmaksujen periminen, järjestörakenteen ylläpito ja liiton tapahtumista, koulutuksista ja jäseneduista tiedottaminen. Kaikissa ammattiliittojen selosteissa on myös määritelty käsittelyn perusteet. Perusteina on mainittu esimerkiksi jäsenyys sopimus, rekisteröidyn suostumus ja lainsäädäntö sekä yleinen etu. Tehy:n tietosuojaselosteessa on mainittu periaatteet, joita noudatetaan aina henkilötietoja käsitellessä, ja nämä ovat yhdenmukaiset asetuksen viidennessä artiklassa säädettyjen periaatteiden kanssa.

Kolmanneksi asetuksessa säädetään, että selosteessa tulee olla kuvaus rekisteröityjen ryhmistä ja henkilötietoryhmistä. Kaikkien viiden vakuutusyhtiön selosteissa on nämä vaaditut kuvaukset. Rekisteröityjen ryhmiä ovat esimerkiksi vakuutusasiakkaat, korvausasiakkaat ja heihin liittyvät henkilöt, kuten samaan talouteen kuuluvat henkilöt, sekä potentiaaliset asiakkaat. Henkilötietoryhminä on mainittu esimerkiksi perustiedot (nimi, osoite, henkilötunnus, yhteystiedot), asiakkuustiedot (asiakkaalla olevat vakuutukset ja mahdollinen asiakkuus toiseen yhtiöön) ja suostumukset (markkinointiviestintälupa, suoramarkkinointilupa). Ammattiliittojen selosteissa rekisteröityjen ryhmänä on mainittu liittojen ja työttömyyskassan jäsenet. Henkilötietoryhmät on myös lueteltu selkeästi, esimerkiksi perustiedot, yhteystiedot ja jäsenyystiedot.

Kaikilla viidellä vakuutusyhtiöllä on selosteissaan maininta henkilötietojen säännönmukaisista tietolähteistä. Tätä ei vaadita tietosuoja-asetuksessa. Selosteiden mukaan pääasiallisena tietolähteenä toimii rekisteröity itse. Tämän lisäksi tietoja voidaan saada esimerkiksi rekisteröidyn valtuutamilta tahoilta, viranomaisilta (esim. Väestörekisterikeskus), erilaisista rekistereistä (esim. luotto-

tietorekisteri) ja yrityksen sopimuskumppaneilta (esim. ammattiliitot). Myös ammattiliittojen selosteissa on kaikissa maininta henkilötietojen tietolähteistä. Tietolähteinä on mainittu pääasiassa rekisteröity, mutta tietoja saadaan myös esimerkiksi työnantajalta, viranomaisilta ja vakuutusyhtiöiltä.

Neljäntenä sisältövaatimuksena tietosuoja-asetuksessa säädetään henkilötietojen luovutuksesta. Kaikkien vakuutusyhtiöiden selosteissa on mainittu, että henkilötietoja luovutetaan ainoastaan rekisteröidyn suostumuksella tai jos luovutukselle on olemassa erityinen lainsäädännöllinen peruste. Rekisteröidyn suostumuksella tietoja voidaan luovuttaa myös palvelujen tarjoamisessa käytettäville yhteistyökumppaneille, joita ovat esimerkiksi vakuutusedustajat. Selosteiden mukaan henkilötietoja siirretään EU:n/ETA-maiden ulkopuolelle ainoastaan tietosuojalainsäädännön sallimissa rajoissa. Ammattiliittojen selosteissa mainitaan tietojen luovuttamisesta lakisääteisillä ilmoituksilla esimerkiksi viranomaisille ja vakuutusyhtiöille. PAM:n ja Tehy:n selosteissa on mainittu erikseen, ettei tietoja luovuteta EU tai ETA-maiden ulkopuolelle. Tietosuoja-asetuksessa viidentenä vaatimuksena selosteelle on tiedot henkilötietojen siirtämisestä kolmanteen maahan tai kansainväliselle järjestölle. Vakuutusyhtiöiden ja ammattiliittojen selosteissa ei missään ollut mainintaa tähän kohtaan liittyen.

Kuudentena tietosuoja-asetuksen artiklassa säädetään, että selosteen tulee sisältää tiedot henkilötietojen säilyttämisaikasta. Vakuutusyhtiöillä lakisääteisten vakuutusten sisältämien henkilötietojen säilytysaika on yhteneväinen, mutta vapaaehtoisten vakuutusten henkilötietojen säilyttämisessä on yhtiökohtaisia eroja. Myös ammattiliittojen osalta henkilötietojen säilytys perustuu lakiin.

Tehy:n tietosuojaselosteessa mainitaan erikseen, että tietosuojaperiaatteiden mukaan jäsenistä ei säilytetä vanhentuneita tai tarpeettomia tietoja. Tässä viitataan selosteessa aiemmin lueteltuihin perusteisiin, jotka ovat yhteneväiset tietosuoja-asetuksessa säädettyjen perusteiden kanssa.

Seitsemänneksi selosteessa tulee käsitellä mahdollisuuksien mukaan teknisiä ja organisatorisia turvatoimia. Sekä vakuutusyhtiöiden että ammattiliittojen tietosuojaselosteissa on määritetty, millaisin toimin henkilötietoja suojataan. Henkilötietojen käsittelyä suojataan esimerkiksi laitteiden ja tiedostojen tietoturvasta huolehtimalla, käyttäjien tunnistamisella sekä oikein mitoitetuilla käyttövaltuuksilla.

Kaikissa tietosuojaselosteissa on mainittu rekisteröidyn oikeuksia, vaikka 30 artiklassa niitä ei vaadita mainittaviksi. Mainitut oikeudet ovat yhtenäiset tietosuoja-asetuksen kolmannessa luvussa säädettyjen oikeuksien kanssa. Selosteiden välillä on pieniä eroja siinä, mitä oikeuksia on mainittu.

Esimerkiksi tietojen tarkastusoikeus, oikaisuoikeus ja vastustamisoikeus (esim. suoramarkkinointi) löytyvät jokaisesta selosteesta.

Tutkittujen tietosuojaselosteiden laatimisessa oli pääasiassa noudatettu tietosuoja-asetuksen 30 artiklan muotovaatimuksia. Muutamia pieniä yksityiskohtia voisi muuttaa, jotta selosteet olisivat täysin asetuksen vaatimusten mukaisia, esimerkiksi tietosuojavastaavan nimi. Tietosuoja-asetuksen 30 artiklan 3. kohdan mukaan seloste on toimitettava kirjallisesti tai muulla tavoin ja tapauksen mukaan sähköisessä muodossa. Lisäksi 12 artiklan 1. kohdan mukaan kaikki käsittelyä koskevat tiedot pitäisi olla helposti rekisteröidyn saatavilla, ja käytetyt selosteet löytyivät helposti jokaisen tahon internetsivuilta sähköisessä muodossa.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia tietosuoja-asetuksen vaikutuksia vakuutusyhtiön asiakashankintaprosessiin ja mitä muutoksia se on tuonut esimerkiksi henkilötietojen kulkuun prosessin aikana.

Tietosuoja-asetus on säädetty vastaamaan nykyisen digitaalisen maailman tarpeisiin. Asetus on periaatteiltaan selkeä, ja periaatteita noudattamalla yhteisöt, yritykset sekä julkiset rekisterinpitäjät toimivat asetuksen vaatimalla tavalla. Yksilön oikeutta tietoihinsa on haluttu parantaa, sekä lisätä läpinäkyvyyttä koko henkilötietojen rekisteröinnin ja käsittelyn prosessiin. Rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuuksia on tiukennettu, käsittelyssä tulee ottaa huomioon rekisteröidyn etu ja oikeudet. Rekisteröidyn oikeuksia on lisätty, esimerkiksi tietojen tarkastusoikeus ja oikeus tulla unohdetuksi taataan tietosuoja-asetuksella. Oleellista on kuitenkin ymmärtää, ettei asetuksen tarkoituksena ole estää henkilötietoihin perustuvaa liiketoimintaa, vaan luoda selkeät rajat henkilötietojen käytölle liiketoiminnassa.

Tietosuoja-asetuksen vaikutuksia tutkittiin muun muassa ammattiliittojen ja vakuutusyhtiöiden tietosuojaselosteista. Tietosuojaselosteista käy ilmi, että ammattiliitto voi luovuttaa tietoja yhteistyökumppaneille, kuten esimerkiksi vakuutusyhtiöille, jos he ovat saaneet rekisteröidyn suostumuksen. Kuten aiemmassa luvussa kerrotaan, ammattiliitto kysyy suostumuksen monesti jo liittymisvaiheessa ja rekisteröity voi missä tahansa vaiheessa peruuttaa suostumuksen.

Opinnäytetyöhön liittyvää haastattelua ei päästy tekemään. Vakuutusyhtiö katsoi mahdollisten vastauksien sisältävän liikesalaisuuden alaista tietoa, jota se ei halunnut julkiseen opinnäytetyöhön lähteä avaamaan. Tässä tilanteessa liikesalaisuudella tarkoitetaan yrityksen strategiaa ja toimintamalleja asiakashankintaprosessin suhteen. Jotta yritys olisi voinut vastata tietosuojaan liittyviin kysymyksiin, olisi se joutunut avaamaan asiakashankintaprosessia ja sen vaiheita. Liikesalaisuuden suojaamiseksi päädyttiin siihen, että haastattelua ei suoriteta. Yksi liikesalaisuuden määritelmän vaatimuksista on se, että liikesalaisuuden alaista tietoa on suojattu riittäväillä toimenpiteillä. Jos vakuutusyhtiö olisi lähtenyt vastaamaan kysymyksiin, olisi se saattanut tiedon kaikkien saataville ja näin ollen mahdollistanut myös tiedon väärinkäytön. Tieto ei olisi enää täyttänyt liikesalaisuuden määritelmää.

Vaikka on olemassa tietoa, mitä asiakashankinnassa kannattaa huomioida, lopullinen asiakashankintaprosessi on silti osa yrityksen strategiaa ja toimintatapoja, joita ei haluta jakaa yleiseen käyttöön. Ammattiliittojen tietosuojaselosteista käy ilmi, että henkilötietoja voidaan suostumuksen perusteella luovuttaa esimerkiksi vakuutusyhtiöille ja edelleen edustajien käyttöön. Edustajat voivat hyödyntää näitä suoramarkkinoissa, mutta emme pysty osoittamaan tietosuoja-asetuksen tuomia nimenomaisia muutoksia. Asiakashankintaprosessi ja tietojen käsittely prosessin aikana täyttää tietosuoja-asetuksen ja tietosuojalain vaatimukset. Vakuutusyhtiössä huolehditaan henkilötietojen tietosuojasta.

Tietosuojaselosteita tutkittaessa huomattiin, että asetus ei sinällään ole tuonut suurempia muutoksia vakuutusyhtiöiden ja ammattiliittojen toimintaan, vaan selosteiden tarkoituksena on lähinnä koota yhteen yritysten toimintatavat henkilötietojen käsittelyn suhteen ja todistaa niiden lainmukaisuus. Näin ollen ne ovat myös rekisteröidyn helposti saatavilla, sillä yksi asetuksen tavoitteista oli parantaa rekisteröidyn oikeuksia ja toiminnan läpinäkyvyyttä.

8 POHDINTA

Koska olemme molemmat työskennelleet alalla, joka käsittelee henkilötietoja, henkilötietojen suojaaminen kiinnosti meitä kumpaakin. Kuinka rekisteröidylle pystytään takaamaan, että hänen henkilötietonsa ovat turvallisissa käsissä? Meitä kiinnosti, millaisia tietosuoja-asetuksen tuomat muutokset olivat käytännön tasolla. Vakuutusyhtiössä työskennellessä oli tullut puhetta siitä, että asetus on tuonut haasteita nimenomaan asiakashankintaan ja tästä syystä meidän olikin helppo rajata aihe siihen.

Opinnäytetyön tavoitteena oli siis selvittää, millaisia vaikutuksia yleisellä tietosuoja-asetuksella on ollut vakuutusyhtiön asiakashankintaprosessiin. Valitsimme tutkimusmenetelmäksi haastattelun, sillä katsoimme sen olevan paras keino yksityiskohtaisen ja laadukkaan tiedon hankintaan. Haastattelun lisäksi tutkimusta oli tarkoitus tehdä havainnoimalla vakuutusyhtiöiden ja ammattiliittojen tietosuojaselosteita, liittymislomakkeita ja yleisesti internet-sivuilla annettua aiheeseen liittyvää informaatiota. Haastateltavaksi suunniteltu vakuutusyhtiö ei halunnut avata aiheeseen liittyviä asioita julkiseen opinnäytetyöhön, sillä tietyt prosessit ja niiden muutokset kuuluvat liikesalaisuuden suojan piiriin. Liikesalaisuuden suojaamiseksi jätimme haastattelun kokonaan suorittamatta ja perehdyimme vain julkisesti saatavilla olevaan materiaaliin. Haastattelun poisjäämisen myötä tutkimustulokset eivät täyttäneet niille asettamiemme tavoitteita, ja se toi haastetta myös opinnäytetyön kirjoittamiselle. Ymmärrämme kuitenkin, että liikesalaisuuden alaista tietoa ei voida jakaa julkiseen opinnäytetyöhön. Emme osanneet aavistaa tätä haastattelurunkoa rakentaessamme.

Opinnäytetyötä tehdessämme opimme paljon vakuutusalaista ja tietosuoja-asetuksesta. Koska henkilötiedot ja niiden suojaaminen ovat yhä enemmän kasvava trendi kuluttajien keskuudessa, tulemme varmasti törmäämään niihin vielä työelämässä ja voikin katsoa, että tietosuoja-asetukseen tutustuminen on ollut osaksi panostusta omaan tulevaisuuteen.

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen, sillä asetusta on alettu noudattamaan vasta toukokuussa 2018. Tietosuoja on tärkeä osa henkilötietojen käsittelyä, rekisteröidyn tulee saada tietää, mitä tietoja hänestä on kerätty ja mihin käsittelytarkoituksiin niitä käytetään. Aiheen ajankohtaisuus toi tutkimukseen osittain myös haastetta, sillä osa lainsäädännöstä tuli voimaan vasta opinnäytetyöprosessin aikana. Myös tieto siitä, että haastattelua ei voida suorittaa, toi meille haastetta, mutta selvisimme siitä hyvin ja hyödynsimme muuta saatavilla olevaa materiaalia.

Opinnäytetyön tekeminen ei edistynyt aivan alkuperäisen aikataulun mukaan. Yhteistyö kuitenkin sujui mutkattomasti, ja olemme monella tavalla hyötäneet siitä, että teimme tutkimusta parityönä. Olemme pystyneet näkemään asiaa monesta näkökulmasta, ja työkokemus eri aloilta on ollut hyödyksi. Lisäksi haasteiden selvittäminen yhdessä on ollut helpompaa kuin se olisi ollut yksin. Koemme, että työnjako on ollut selkeä: molemmat ovat kirjoittaneet niin sanotusti omista aiheista, mutta kuitenkin tutustuen aiheeseen kokonaisuutena. Koemme myös, että työmäärä on jakautunut tasaisesti ja suurimmaksi osin olemmekin kirjoittaneet opinnäytetyötä yhdessä.

LÄHTEET

Bergström, S. & Leppänen, A. 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Euroopan unionin yleinen tietosuoja-asetus. EPNAs (EU) 2016/679, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuoja-asetus) 27.4.2016.

Euroopan perusoikeuskirja 2012/C 326/02.

Fennia. 2019. Tietoa Fennia -konsernista. Viitattu 30.4.2019. <https://www.fennia.fi/fi/fennia-konserni/tietoa-fennia-konsernista/>.

Finanssiala ry. 2018a. Hyvä vakuutustapa ja vakuutustoiminnan yleiset periaatteet. Viitattu 5.2.2019. <http://www.finanssiala.fi/materiaalit/FA-ohje-20112018-Hyv%C3%A4-vakuutustapa-ja-vakuutustoiminnan-yleiset-periaatteet.pdf>.

Finanssiala ry. 2018b. Vakuutusvuosi 2017. Viitattu 23.1.2019. <http://www.finanssiala.fi/materiaalit/FA-Julkaisu-Vakuutusvuosi-2017.pdf>.

Finanssivalvonta. 2019. Tietoa finanssivalvonnasta. Viitattu 1.2.2019. <https://www.finanssivalvonta.fi/finanssivalvonta/>.

FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta. 2018. Organisaation ohjesääntö. Viitattu 5.2.2019. <https://www.fine.fi/tietoa-finesta/organisaatio/ohjesaanto.html>.

FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta. 2019a. FINEN organisaatio. Viitattu 5.2.2019. <https://www.fine.fi/tietoa-finesta/organisaatio/finen-organisaatio.html>.

FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta. 2019b. Näitä riita-asioita käsittelemme. Viitattu 5.2.2019. <https://www.fine.fi/tietoa-finesta/riita-asiat/naita-asioita-kasittelemme.html>.

HE 114/1993 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle vakuutuslainsäädännön muuttamisesta ja laeiksi eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta.

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

HE 172/2017 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi vakuutusten tarjoamisesta ja sekä eräiksi siihen liittyviksi laeiksi.

HE 9/2018 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta täydentäväksi lainsäädännöksi.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Husa, J., Mutanen, A. & Pohjolainen, T. Kirjoitetaan Juridiikkaa: Ohjeita oikeustieteellisten kirjallisten töiden laatijoille. Tampere: Esa Print Oy.

If. 2019. Tietoa vakuutusyhtiö Ifistä. Viitattu 30.4.2019. https://www.if.fi/henkiloasiakkaat/vakuutukset?_ga=2.110425029.1136783108.1556623021-1892260046.1556623021&_gac=1.187684442.1556623025.Cj0KCQjw5J_mBRDVARIsAGqGL-ZARhzuXxnJ5JSByvdZJ22wS-RjQfSLq3CkyxkulvBiodaJnov7Y3waAu0xEALw_wcB.

Kirjanpitolaki 1997/1336.

KOM/2012/11 lopull. 2012. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta yksilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta (yleinen tietosuojaa-asetus).

Komission ehdotus Euroopan neuvostolle ja parlamentille 25.1.2012. Viitattu 24.10.2018.
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:52012PC0011>.

Korpisaari, P., Pitkänen, O. & Warma-Lehtinen, E. 2018. Uusi tietosuojalainsäädäntö. Helsinki: Alma Talent Oy.

Laki sähköisen viestinnän palveluista 917/2014.

Laki vakuutusten tarjoamisesta 234/2018.

Lehtipuro, K., Luukkonen, I., Mäntyniemi, L., Raulos, V. & Santavirta, P. 2010. Vakuutuslainsäädäntö. Helsinki: Finva Finanssikoulutus Oy.

Liikesalaisuuslaki 595/2018.

Lähi-Tapiola. 2019. Tietoa Lähi-Tapiolasta. Viitattu 30.4.2019. <https://www.lahitapiola.fi/tietoa-lahitapiolasta>.

Nornio-Timonen, J. 2010. Vakuutuslainsäädäntöä koskevat muutokset. Helsinki: Talentum Oyj.

Oikeusministeriö. 2017. EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen täytäntöönpanotyöryhmän (TATTI) mietintö. Mietintöjä ja lausuntoja 35/2017. Helsinki: Oikeusministeriö.

Oikeustoimilaki 228/1929.

Ojanen, T. 2010. EU-oikeuden perusteita. Helsinki. Edita.

OP-ryhmä. 2006. Vuosikertomus 2005. Viitattu 5.2.2019. <https://web.lib.aalto.fi/fi/old/yrityspalvelin/pdf/2005/Fopryhma2005.pdf>.

OP-ryhmä. 2012. Vuosikertomus 2011. Viitattu 5.2.2019. <http://www.op-pohjola-annualreport.fi/OP-Pohjola2011/fi/vuosi-2011/op-pohjola-ryhma/historia>.

OP-ryhmä. 2018. OP-ryhmän toimintakertomus ja tilinpäätös 2017. Viitattu 5.2.2019. https://op-year2017.fi/filebank/484-OP_Ryhma_Toimintakertomus_ja_tilinpaaatos_2017.pdf.

Pellikka, T., Peilimö, P. & Puntari, P. 2011. Omaisuuden vakuuttaminen. Helsinki: Finva Finanssikoulutus Oy.

Raitio, J. 2016. Euroopan unionin oikeus. Helsinki: Alma Talent Oy.

Rantala, J. & Kivisaari, E. 2014. Vakuutusoppi. Helsinki: Finva Finanssikoulutus Oy.

Sampo. 2013. Sanasto. Viitattu 30.4.2019. <https://ar2013.sampo.com/fi/muut-sivut/sanasto/>.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018. Vakuutusten tarjoamisesta annetun lain pääkohdat ja muutokset nykytilaan. Viitattu 18.4.2019. <https://stm.fi/documents/1271139/7007169/Vakuutusten+tarjoamista+koskevan+lain+p%C3%A4%C3%A4kohdat+010318.pdf/18ad5c8e-412e-4402-926a-ab0df8cd8716>.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019. Vakuutusasiat. Lainsäädäntö. Viitattu 20.8.2019. <https://stm.fi/vakuutusasiat/lainsaadanto>

Suomen perustuslaki 731/1999.

Turva. 2019. Turva yrityksenä. Viitattu 30.4.2019. <https://www.turva.fi/turva-yrityksena>.

Vakuutusopimuslaki 543/1994.

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

HAASTATELUKYSYMYKSET / TEEMAT

HAASTATELTAVAN TAUSTA

Koulutus ja kokemus alalta

Työtehtävä/asema työyhteisössä

ASIAKASHANKINTAPROSESSI VAKUUTUSALALLA

Miten asiakashankintaprosessi etenee?

Mikä on vakuutusedustajan toimenkuva ja asema?

HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY SEKÄ TIETOSUOJA-ASETUKSEN TUOMAT MUUTOKSET

Miten ja millä perusteella henkilötietoja luovutetaan rekisterinpitäjien ja käsittelijöiden välillä, esim. vakuutusyhtiö ja edustaja?

Miten tietosuojasta ja tietoturvasta huolehditaan luovutuksen yhteydessä ja tietoja käsiteltäessä?

Miten tietoturvariskeihin on varauduttu?

Minkälaisia muutoksia asiakashankintaprosessiin on tullut tietosuoja-asetuksen myötä?

Millaista palautetta olet saanut alaisiltasi tietosuoja-asetuksen tuomista muutoksista? Mikä on ollut haastavinta? Entä helpointa?

Ovatko muutokset mielestäsi parantaneet tietosuojaa?

Tulisiko henkilötietojen käsittelyn olla sujuvampaa? Miten sitä voitaisiin mahdollisesti parantaa?