

**VAHINKO- JA HENKIVAKUUTUSYHTIÖIDEN
HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYÄ KOSKEVAT
KÄYTÄNNESÄÄNNÖT**

1. JOHDANTO	4
2. SOVELTAMINEN JA MÄÄRITELMÄT	5
2.1 MILLOIN HENKILÖTIETOLAKIA JA KÄYTÄNNESÄÄNTÖJÄ SOVELLETAAN?	5
2.2 HENKILÖTIETOLAIN JA KÄYTÄNNESÄÄNTÖJEN KESKEISTEN KÄSITTEIDEN MÄÄRITELMÄT	5
3. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN YLEISET EDELLYTYKSET	6
3.1 HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN SUUNNITTELU JA KÄYTTÖTARCOITUSSIDONNAISUUS	6
3.2 MILLOIN HENKILÖTIETOJA VOIDAAN KÄSITELLÄ?	6
3.3 VAIN TARPEELLISIA TIETOJA VOIDAAN KÄSITELLÄ	7
4. ARKALUONTEISET TIEDOT JA HENKILÖTUNNUS	8
4.1 ARKALUONTEISTEN TIETOJEN KÄSITTELYKIELTO	8
4.2 VAKUUTUSYHTIÖIDEN KANNALTA KESKEISIÄ POIKKEUKSIA ARKALUONTEISTEN TIETOJEN KÄSITTELYKIELLOSTA	8
4.3 ARKALUONTEISTEN TIETOJEN POISTAMINEN REKISTERISTÄ	10
4.4 HENKILÖTUNNUKSEN KÄSITTELY	10
5. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY SUORAMARKKINOINNISSA	11
5.1 VAKUUTUSYHTIÖN ASIAKAS-, VAKUUTUS-, KORVAUS- YM. REKISTERIT	11
5.2 SUORAMARKKINOINTIREKISTERIT	11
5.3 TIETOLÄHTEEN ILMOITTAMISVELVOLLISUUS SUORAMARKKINOINNISSA	12
5.4 TIETOJEN LUOVUTTAMINEN SUORAMARKKINOINTIA VARTEN	12
5.5 TELEVIESTIMIEN KÄYTTÖ SUORAMARKKINOINNISSA	12
5.6 SUORAMARKKINOINTIREKISTEREISTÄ ILMOITTAMINEN TIETOSUOJAVALTUUTETULLE	13
6. HENKILÖTIETOJEN LUOVUTTAMINEN JA SIIRTO.....	13
6.1 HENKILÖTIETOJEN LUOVUTTAMINEN	14
6.2 HENKILÖTIETOJEN SIIRTO EUROOPAN UNIONIN ULKOPUOLELLE	14
6.3 ESIMERKKEJÄ.....	15
7. ILMOITUSVELVOLLISUUS REKISTERÖIDYLLE	16
7.1. HENKILÖTIETOLAIN REKISTERÖIDYN INFORMOIMISTA KOSKEVAT PERIAATTEET	16
7.2 SUOSITUS ASIAKKAIDEN INFORMOIMISESTA.....	16
8. REKISTERINPIDON AVOIMUUS JA REKISTERÖIDYN TARKASTUSOIKEUS	17
8.1 REKISTERISELOSTEET PIDETTÄVÄ SAATAVILLA VAKUUTUSYHTIÖIDEN TOIMIPAIKOISSA.....	17
8.2 REKISTERÖIDYN TARKASTUSOIKEUS	18
8.3 TARKASTUSOIKEUDEN TOTEUTTAMINEN.....	18
8.4 TARKASTUSOIKEUDEN RAJOITUKSET JA TARKASTUSOIKEUDEN EPÄÄMINEN	19
9. VIRHEEN OIKAISU JA KIELTO-OIKEUS.....	19
9.1 VIRHEEN OIKAISU.....	19
9.2 SUORAMARKKINOINNIN KIELTO	20
10. ASIAKKAAN HENKILÖLLISYYDEN VARMENTAMINEN	20
10.1 KONTTOREIDEN ASIAKASPALVELU	20
10.2 PUHELINPALVELU	20
10.3 SÄHKÖINEN VAKUUTUSPALVELU	20
11. HENKILÖTIETOJEN SUOJAAMINEN JA HÄVITTÄMINEN.....	21
11.1 TIETOJEN SUOJAAMINEN ON JÄRJESTETTÄVÄ	21
11.2 SUOJAAMISTARPEEN JA -TASON ARVIOINTI	21
11.3 SUOJAAMISEN PERUSTEHTÄVÄT.....	21
12. REKISTERÖIDYN SUOSTUMUS TIETOJEN KÄSITTELYYN	23
12.1 SUOSTUMUS HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN PERUSTEENA	23

12.2	ERITYYPPISET SUOSTUMUKSET	23
13.	AUTOMATISOITU PÄÄTÖS.....	23
13.1	MIKÄ ON AUTOMATISOITUA PÄÄTÖKSENTEKOA?	23
13.2	AUTOMATISOITU PÄÄTÖKSENTEKO ON RAJOITETTUA.....	24
13.3	PÄÄTÖSTEN TALLETTAMINEN HENKILÖREKISTERIIN	24
13.4	ESIMERKKEJÄ.....	24
14.	ILMOITUSVELVOLLISUUS TIETOSUOJAVALTUUTETULLE	25
15.	HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY TIETOSUOJALAUTAKUNNAN LUVALLA	26
16.	SIIRTYMÄSÄÄNNÖKSET	26
17.	TIETOSUOJAVIRANOMAISET	26
18.	LISÄTIEDOT	26

LIITTEET

1. JOHDANTO

Henkilötietojen käsittely on olennainen osa vakuutustoimintaa. Henkilötietojen käsittelyä koskevat säännökset ovat tästä syystä tärkeitä ohjaustekijät vakuutusyhtiöiden toiminnassa.

Vuodesta 1988 voimassa ollut henkilörekisterilaki on uusittu Euroopan unionin tietosuojadirektiivin mukaiseksi henkilötietolaiksi, joka tuli voimaan 1.6.1999.

Henkilötietolaki on paljolti samankaltainen edeltäjänsä kanssa. Henkilörekisterilain soveltamisesta saadut kokemukset luovatkin hyvän pohjan henkilötietolakiin perehtymiselle. Riittävä tämä pohja ei kuitenkaan ole, koska säännösten soveltamisalaa on laajennettu, uusia toimintoja on otettu sääntelyn piiriin, rekisterinpitäjille on asetettu uusia velvoitteita ja tutuiksi käyneitä vanhoja säännöksiä on uusittu.

Suuri yleisö ja vakuutusyhtiöiden asiakkaat ovat oppineet tuntemaan henkilötietojen käsittelyä koskevien säännösten olemassaolon. Yhä useammat heistä ovat kääntyneet myös vakuutusyhtiönsä puoleen henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta kiinnostuneina. Tämä kiinnostus - jota uusi laki on omiaan lisäämään - aiheuttaa sen, että vakuutusyhtiöiden asiakaspalvelussa, markkinoinnissa ja muissakin tehtävissä työskentelevien on entistä paremmin oltava selvillä henkilötietojen laillisen käsittelyn periaatteista.

Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto onkin katsonut tarpeelliseksi laatia henkilötietolain soveltamista koskevat alakohtaiset käytäntösäännöt henki- ja vahinkovakuutusyhtiöille. Keskusliiton juristityöryhmä asetti kokouksessaan 26.1.1998 varsinaisista ja asiantuntijajäsenistään koostuvan työryhmän valmistelemaan juristityöryhmälle ehdotuksensa käytäntösäännöiksi. Työryhmän puheenjohtajana toimi tietoturvallisuuspäällikkö Arto Ahti (Pohjola) ja muut jäsenet olivat johtaja Lea Mäntyniemi (Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto), riskienhallintajohtaja Eino Pohjola (Sampo) ja oikeustiet. kand. Asta Rantanen (Sampo).

Säännöt on tarkoitettu henki- ja vahinkovakuutusyhtiöille niiden itse suorittaman ohjeistuksen, toiminnan suunnittelun ja opastuksen tueksi. Yksityiskohtaisen ohjeistuksen tarvetta säännöt eivät lähtökohdastaan johtuen kykene poistamaan.

Henkilötietoja käsitellään luonnollisesti vakuutusyhtiöiden muissakin tehtävissä, mutta toimeksiantonsa perusteella työryhmä ei tarkastellut niitä erikseen.

Tietosuojavaltuutettu on tarkastanut nämä käytäntösäännöt ja Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliiton hallitus on hyväksynyt ne kokouksessaan 29.11.1999.

2. SOVELTAMINEN JA MÄÄRITELMÄT

2.1 *Milloin henkilötietolakia ja käytännesääntöjä sovelletaan?*

Henkilötietolakia ja näitä käytännesääntöjä sovelletaan kaikkeen vakuutusyhtiöissä tapahtuvaan luonnollisia henkilöitä koskevaan henkilötietojen käsittelyyn tapahtuipa tietojen käsittely atk:n avulla tai manuaalisesti.

Laki ja nämä käytännesäännöt koskevat sekä kotimaisia että sellaisia ulkomaisia vakuutusyhtiöitä, joilla on Suomessa sivukonttori tai muu toimipiste. Jos suomalaisella vakuutusyhtiöllä on sivukonttori jossakin toisessa ETA-valtiossa, tulevat ulkomaisessa sivukonttorissa tapahtuvaan tietojenkäsittelyyn sovellettavaksi sivukonttorin sijaintivaltion tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä koskevat säännökset, jotka voivat poiketa suomalaisista säännöksistä siitä huolimatta, että EU:n tasolla tietosuojadirektiivin johdosta henkilötietojen käsittelyn pääperiaatteet on harmonisoitu.

2.2 *Henkilötietolain ja käytännesääntöjen keskeisten käsitteiden määritelmät*

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikenlaisia luonnollista henkilöä taikka hänen ominaisuuksiaan tai elinolosuhteitaan kuvaavia merkintöjä, jotka voidaan tunnistaa häntä tai hänen perhettään tai hänen kanssaan yhteisessä taloudessa eläviä koskeviksi. Henkilötiedon määritelmä on laaja ja kattaa lähtökohtaisesti kaikki luonnolliseen henkilöön liittyvät tiedot kuten henkilön tunnistetiedot (nimi, syntymäaika ja -paikka, henkilötunnus, sukupuoli, osoite ja puhelinnumero), varallisuutta ja tuloja koskevat tiedot sekä henkilön vakuutussopimukseen liittyvät keskeiset tiedot kuten tiedot vakuutusturvasta, vakuutetuista ja edunsaajista, vakuutettavasta omaisuudesta, sen arvosta ja sijaintipaikasta sekä omistussuhteista.

Myös korvaustoimintaan liittyvät luonnollista henkilöä koskevat tiedot ovat lähes poikkeuksetta henkilötietoja. Samoin henkilötietoja ovat kaikki vakuutusyhtiöön kertyvät tiedot henkilön ominaisuuksista, toimintatavoista, luotettavuudesta ja arvostelman luonteiset kuvaukset. Henkilötietoja ovat myös vakuutusyhtiön vuokralaisia koskevat tiedot kuten tiedot vuokrasta ja vuokran maksajasta.

Lähtökohtana henkilötietoa määriteltäessä ovat siis kaikki luonnollista henkilöä koskevat tiedot. Henkilötietolakia ja näitä käytännesääntöjä sovellettaessa on kuitenkin otettava huomioon, että henkilötietolain tarkoituksena on suojata henkilön yksityiselämää ja muuta yksityisyyttä. Näin ollen esimerkiksi ammatinharjoittajan tai yritystoimintaa harjoittavan henkilön kyseiseen ammatti- ja yritystoimintaan liittyvät asiat kuuluvat yksityisyyden suojan piiriin vain siltä osin kuin tiedot koskevat kyseistä henkilöä, sen sijaan esimerkiksi yritystä koskevat tiedot eivät kuulu lain ja näiden käytännesääntöjen soveltamisalan piiriin, vaikkakin monia lain periaatteita sinänsä sovelletaan vakuutusyhtiöissä myös tällaisien tietojen käsittelyyn (esimerkiksi tietojen tarkastusoikeus).

Henkilötietojen käsittelyä ovat kaikki henkilötietoihin kohdistuvat toimenpiteet kuten henkilötietojen kerääminen, tallettaminen, järjestäminen, käyttö, siirtäminen, luovuttaminen, säilyttäminen, muuttaminen, yhdistäminen, suojaaminen, poistaminen ja tuhoaminen.

Henkilörekisterillä tarkoitetaan käyttötarkoituksensa vuoksi yhteenkuuluvista merkinnöistä muodostuvaa henkilötietoja sisältävää tietojoukkoa, jota käsitellään osin tai kokonaan automaattisen tietojenkäsittelyn avulla taikka joka on järjestetty kortistoksi, luetteloksi tai muulla näihin verrattavalla tavalla siten, että tiettyä henkilöä koskevat tiedot voidaan löytää helposti ja kohtuuttomitta kustannuksitta.

Vakuutusyhtiöissä on käytössä esimerkiksi seuraavia vakuutustoimintaan liittyviä rekistereitä:

- Asiakasrekisteri
- Vakuutusrekisteri
- Korvausrekisteri
- Perintärekisteri
- Suoramarkkinointirekisterit (pysyvät ja kampanjarekisterit sekä kontaktihenkilörekisterit)

Korvauskäsittelyssä syntyvät ns. vahinkokansiot katsotaan kuuluvaksi atk-rekisterin tausta-aineistoon ja ne ovat osa vakuutusyhtiön korvausrekisteriä.

Automaattisen tietojenkäsittelyn avulla toteuttava tekstinkäsittely ei sellaisenaan muodosta laissa tarkoitettua henkilörekisteriä, vaikka siinä käsitellään henkilötietoja. Tietojenkäsittelyllä tuotetusta asia-

kirjasta muodostuu kuitenkin henkilökäsitteilyjärjestelmää.

Rekisteröity on henkilö, jota henkilötieto koskee. Vakuutusyhtiöiden rekistereissä rekisteröityjä ovat siten vakuutusyhtiön asiakkaat eri ominaisuuksissaan kuten vakuutuksenottajina, vakuutettuina, korvauksenhakijoina ja edunsaajina. Rekisteröityjä ovat myös mahdolliseen suoramarkkinointirekisteriin (pysyvä, kampanja- tai kontaktihenkilökäsitteily) merkityt henkilöt.

Rekisterinpitäjä on vakuutusyhtiö, jonka käyttöä varten henkilökäsitteily perustetaan ja jolla on oikeus määrätä henkilökäsitteilyä. Rekisterinpitäjänä voi olla myös useampi kuin yksi vakuutusyhtiö. Vakuutusyhtiöryhmissä ja konserneissa, joissa pidetään yhteistä vahinko- ja henkivakuutusyhtiöiden asiakasrekisteriä, onkin tarkoituksenmukaisinta määrittellä asiakasrekisterin rekisterinpitäjäksi kaikki yhtiöryhmään kuuluvat vahinko- ja henkivakuutusyhtiöt.

Sivullisella tarkoitetaan muuta henkilöä, yhteisöä, laitosta tai säätiötä kuin rekisteröityä, rekisterinpitäjää, henkilötietojen käsitteilyä tai henkilötietoja kahden viimeksi mainitun lukuun käsittelevää. Vakuutuslalla tällainen sivullinen on esimerkiksi toinen vakuutusyhtiö, jolle rekisteriä pitävä vakuutusyhtiö luovuttaa henkilötietoja. Sivullinen on myös henkilö, joka vakuutusyhtiössä työskennellessään ei tarvitse asiakasta koskevia tietoja työtehtävissään.

3. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN YLEISET EDELLYTYKSET

3.1 *Henkilötietojen käsittelyn suunnittelu ja käyttötarkoitussidonnaisuus*

Mitä yksityiselämän suoja tarkoittaa ?

Vakuutusyhtiöiden on henkilötietoja käsitellessään noudatettava lakia, huolellisuutta, hyvää tietojenkäsittelytapaa ja toimittava muutoinkin niin, ettei asiakkaiden yksityiselämän suoja ja muita perusoikeuksia loukata. Yksityiselämän suojan lähtökohdaksi on, että yksilöllä on oikeus elää elämäänsä ilman viranomaisten tai muiden ulkopuolisten tahojen mielivaltaista tai aiheetonta puuttumista hänen yksityiselämäänsä. Yksityisyyden suojaan kuuluu myös oikeus tietää ja päättää itseään koskevien tietojen käytöstä. Henkilötietojen käsittelyssä tämä tarkoittaa sitä, että henkilötietojen käsittelyn on ensisijaisesti perustuttava henkilön suostumukseen. Henkilötietolain yksi keskeisin tehtävä on osoittaa, missä tapauksissa henkilötietojen käsittely on mahdollista ilman henkilön itsensä suostumusta tai muuta myötävaikutusta.

Vakuutusyhtiön henkilötietojen käsittely suunniteltava

Vakuutusyhtiön henkilötietojen käsittelyn tulee aina olla asiallisesti perusteltua vakuutusyhtiön toiminnan kannalta. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset sekä se, mistä henkilötiedot säännönmukaisesti hankitaan ja mihin niitä mahdollisesti säännönmukaisesti luovutetaan, on määriteltävä ennen henkilötietojen keräämistä tai muodostamista henkilökäsitteilyksi. Käyttötarkoitus on määriteltävä siten, että siitä ilmenee, minkälaisen vakuutusyhtiön tehtävien hoitamiseksi henkilötietoja käsitellään. Tämä käyttötarkoitus voidaan kuitenkin myöhemmin määrittellä uudelleen, jos se on tarpeen muuttuneiden olosuhteiden vuoksi.

Henkilötietojen käyttö sidottu tiedoille määritellyyn käyttötarkoitukseen

Henkilötietojen käyttötarkoituksen määrittely on erittäin tärkeää sen vuoksi, että henkilötietoja saa käyttää tai muutoin käsitellä vain tavalla, joka ei ole yhteensopimaton tietojen käytölle alun perin määritellyn tai muuttuneiden olosuhteiden vuoksi myöhemmin uudelleen määritellyn käyttötarkoituksen kanssa. Myöhempää henkilötietojen käsittelyä historiallista tutkimusta taikka tieteellistä tai tilastotarkoitusta varten ei kuitenkaan pidetä yhteensopimattomana alkuperäisen käsittelyn tarkoituksen kanssa.

3.2

Henkilötietojen käsittelyä suunniteltaessa on suunniteltava myös tietojen

- käyttötarkoitus
- suojauskäytännöt
- käyttövaltuuksien hallinta
- arkistointi
- hävittämiskäytännöt

Henkilötietojen käsittelyn yleiset edellytykset määrittellään henkilötietolain 8 §:ssä. Henkilötietojen käsittely on sallittua vain kyseisessä pykälässä määritellyissä tilanteissa. Vakuutusyhtiöiden kannalta keskeisimpiä henkilötietojen käsittelyyn oikeuttavia tilanteita ovat seuraavat:

- Rekisteröidyn yksiselitteisesti antama suostumus. Vakuutustarjouksen tekemiseksi vakuutusyhtiö voi tarvita potentiaalisten vakuutettujen henkilötietoja jo ennen vakuutus sopimuksen solmimista. Esimerkiksi työnantaja tai järjestö toimittaa vakuutusyhtiölle tietoja ryhmävakuutuksen piiriin hahuttavista henkilöistä. Vakuutusyhtiön oikeus käsitellä kyseisiä henkilötietoja perustuu tällöin henkilön suostumukseen, koska asiakassuhdetta ei tuolloin vielä ole. Vakuutusyhtiön ja potentiaalisen vakuutuksenottajan välillä tulee sopia siitä, että työnantaja tai järjestö huolehtii, että sillä on tarvittavat suostumukset. Suostumuksen olemassaolo voidaan tällöin useimmiten lähtökohtaisesti katsoa olevan, jos esimerkiksi työnantaja on informoinut työntekijöitään työsuhteeseen perustuvasta vakuutusedusta. Suostumus tarvitaan myös silloin, jos vakuutusyhtiö yhdistää täysi-ikäisten perheenjäsenten vakuutukset yhdeksi vakuutuspaketiksi. Suostumus on hankittava kaikilta perheenjäseniltä.
- Rekisteröidyn toimeksianto tai sellaisen sopimuksen täytäntöönpaneminen, jossa rekisteröity on osallisena, taikka sopimusta edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi rekisteröidyn pyynnöstä. Esimerkki tästä on vakuutushakemuksen käsittely ennen vakuutus sopimuksen tekemistä.
- Vakuutusyhtiöt voivat käsitellä henkilötietoja, jos käsittelystä säädetään laissa tai jos käsittely johdetaan vakuutusyhtiölle laissa säädetystä tai sen nojalla määrätystä tehtävästä tai velvoitteesta. Esimerkiksi lakisääteisten vakuutusten hoitoon liittyvä henkilötietojen käsittely perustuu siihen, että vakuutusyhtiöt hoitavat lakisääteisiin vakuutuksiin vakuutuksia koskevissa laeissa määriteltyjä tehtäviä.
- Jos rekisteröidyllä on asiakassuhteen vuoksi asiallinen yhteys rekisterinpitäjään toimintaan (yhteysvaatimus). Vapaaehtoisten vakuutusten vakuutuksenottajia, vakuutettuja, korvauksenhakijoita ja edunsaajia koskevien henkilötietojen käsittely perustuu asiakassuhteeseen ja täyttää yhteysvaatimuksen. Tietojen käsittelyyn oikeuttavan asiakassuhteen voidaan katsoa olevan olemassa silloinkin, kun henkilö ei itse tiedä olevansa osallisena vakuutus sopimuksessa, esimerkiksi edunsaajana. On kuitenkin syytä muistaa pääsääntö, jonka mukaan henkilötietoja voidaan vain käsitellä vain niihin tarkoituksiin, joihin ne on hankittu.
- Konserni tai muu taloudellinen yhteenliittymä voi käsitellä asiakkaitaan tai työntekijöitään koskevia tietoja yhteenliittymän sisällä. Myös vakuutusyhtiöryhmä ja vakuutus konserni voi siten käsitellä yhteisesti asiakkaitaan koskevia henkilötietoja ottaen kuitenkin huomioon vakuutuslainsäädännön erityissäännökset.
- Henkilötietojen käsittely on mahdollista silloin, kun se tapahtuu vakuutusyhtiön toimeksiannosta maksupalvelua, tietojenkäsittelyä tai muita näihin verrattavia tehtäviä varten.
- Vakuutusyhtiöt voivat käsitellä myös sellaisia henkilön asemaa, tehtäviä ja niiden hoitoa julkisyhteisössä tai elinkeinoelämässä kuvaavia tietoja, jotka ovat yleisesti saatavilla ja joita käsitellään vakuutusyhtiön oikeuksien ja etujen turvaamiseksi. Mahdollista on siten käsitellä esimerkiksi ammatin- ja elinkeinonharjoittajien luottotietoja. Tällaisia yleisesti saatavilla olevia tietoja ovat myös oikeusrekisterikeskuksen pitämään liiketoimintakieltorekisteriin sekä konkurssi- ja yrityssaneerausrekisteriin ja kaupparekisteriin sisältyvät tiedot. Näin ollen vakuutusyhtiöt voivat käsitellä julkisista lähteistä keräämäänsä esimerkiksi riskinvalinnassaan tarvitsemaansa tietoa myös sellaisista henkilöistä, jotka eivät ole kyseisen yhtiön/yhtiöryhmän asiakkaita.

On huomattava, että usein käytännössä monet edellä mainituista henkilötietojen käsittelyyn oikeuttavista tilanteista ovat voimassa samanaikaisesti, vaikka sinänsä riittävää on, että yksi käsittelyn edellytyksistä täyttyy.

3.3 **Vain tarpeellisia tietoja voidaan käsitellä**

Henkilötietoja käsiteltäessä on otettava huomioon henkilötietolain asettama tarpeellisuusvaatimus. Tämä tarkoittaa sitä, että henkilötietojen tulee olla vakuutusyhtiön määrittelemän henkilötietojen käsittelyn tarkoituksen kannalta tarpeellisia. Henkilötiedot ovat käsittelyn tarkoituksen kannalta tarpeellisia silloin, kun ne ovat asianmukaisia ja olennaisia eivätkä tarpeettomia siihen tarkoitukseen, mihin ne on kerätty ja missä niitä myöhemmin käsitellään. Erityisesti korvauskäsittelyn yhteydessä vakuutusyhtiöt saavat joskus ulkopuolisilta tietoja, joilla ei ole korvauspäätöksen kannalta merkitystä. Nämä tiedot tulee tarpeettomina hävittää.

Lisäksi vakuutusyhtiöiden on huolehdittava siitä, ettei vakuutusyhtiöissä käsitellä virheellisiä, epätätymällisiä tai vanhentuneita tietoja. Tämä tarkoittaa sitä, että vakuutusyhtiöiden on – ottaen yhtäältä huomioon henkilötietojen käsittelyn tarkoituksen ja merkityksen asiakkaan yksityisyyden suojalle ja toisaalta vakuutusyhtiön käytännön mahdollisuudet – joko oma-aloitteisesti pyrittävä huolehtimaan tietojen oikeellisuudesta tai viimeistään havaitessaan korjaamaan virheelliset ja vanhentuneet tiedot, esimerkiksi erilliset, tiettyä tarkoitusta varten laaditut otostiedostot on käytön jälkeen hävitettävä..

4. ARKALUONTEISET TIEDOT JA HENKILÖTUNNUS

4.1 *Arkaluonteisten tietojen käsittelykielto*

Henkilötietolain 11 §:n mukaan arkaluonteisten henkilötietojen käsittely on kielletty. Arkaluonteisina tietoina pidetään henkilötietoja, jotka kuvaavat tai on tarkoitettu kuvaamaan

- rotua tai etnistä alkuperää,
- henkilön yhteiskunnallista, poliittista tai uskonnollista vakaumusta tai ammattiliittoon kuulumista,
- rikollista tekoa, rangaistusta tai muuta rikoksen seuraamusta,
- henkilön terveydentilaa, sairautta tai vammaisuutta taikka häneen kohdistettuja hoitotoimenpiteitä tai niihin verrattavia toimia
- henkilön seksuaalista suuntautumista tai käyttäytymistä taikka
- henkilön sosiaalihuollon tarvetta tai hänen saamiaan sosiaalihuollon palveluja, tukitoimia ja muita sosiaalihuollon etuuksia.

Vakuutusyhtiön ja asiakkaan välisessä suhteessa voi esiintyä muitakin luottamuksellisia tietoja, joiden käsittelyn asiakas kokee yksityisyyteensä liittyväksi. Nämä tiedot eivät kuitenkaan ole lain tarkoittamia arkaluonteisia tietoja.

Vakuutusyhtiölain 18 luvun 6 § mukaan vakuutustoiminnassa saadut asiakkaiden ja muidenkin rekisteröityjen henkilöiden taloudellista asemaa, terveydentilaa ja muita henkilökohtaisia oloja koskevat asiat sekä liike- ja ammattisalaisuudet kuuluvat vaitiolovelvollisuuden piiriin.

4.2 *Vakuutusyhtiöiden kannalta keskeisiä poikkeuksia arkaluonteisten tietojen käsittelykiellosta*

Arkaluonteisia tietoja voidaan henkilötietolain käsittelykiellon estämättä käsitellä, jos jokin lain 12 §:n poikkeusperusteista täyttyy.

Eräät vakuutustoiminnassa saadut tiedot

Arkaluonteisten tietojen käsittelykielto ei estä vakuutusyhtiötä käsittelemästä vakuutustoiminnassa saatuja tietoja vakuutetun ja korvauksenhakijan terveydentilasta, sairaudesta tai vammaisuudesta taikka häneen kohdistetuista hoitotoimenpiteistä tai niihin verrattavista toimista. Nämä tiedot ovat keskeisiä mm. henkilövakuutusten riskinvalinnassa ja korvaustoiminnassa.

Vakuutusyhtiöt voivat lain mukaan käsitellä myös tietoja vakuutetun, korvauksenhakijan tai vahingon aiheuttajan rikollisesta teosta, rangaistuksesta tai muusta rikoksen seuraamuksesta, jos tiedot ovat tarpeen vakuutusyhtiön vastuun selvittämiseksi.

Esimerkiksi liikennevahinkojen korvauskäsittelyn yhteydessä vakuutusyhtiön on liikennevakuutuslain (279/1959) 8 §:n mukaan ratkaistava yhteenajoissa se, minkä ajoneuvon vakuutuksesta vahingot maksetaan eli kumman kuljettajan tuottamuksesta vahinko on aiheutunut. Liikennevahinkojen korvauskäsittelyn yhteydessä vakuutusyhtiöön kertyy tämän vuoksi tietoja liikennerikoksista. Vastaavasti rikostietoja saadaan korvauskäsittelyn yhteydessä muissakin vakuutuslajeissa esimerkiksi vastuuvahingossa. Kaikissa näissä tilanteissa rikollista tekoa, rangaistusta tai muuta rikoksen seuraamusta koskevia tietoja käsitellään tavanomaisena osana vakuutusyhtiön korvaustoimintaa. Rikostiedot kertyvät osaksi kunkin vahinkotapahtuman tausta-aineistoa eli osaksi korvaustoiminnan rekisteriä.

Vakuutusyhtiöllä on velvollisuus ilmoittaa tietosuojavaltuutetulle tässä tarkoitettujen henkilötietojen käsittelystä näiden käytännesääntöjen kohdassa 14 kuvatulla tavalla.

Oikeusvaateen laatiminen, esittäminen, puolustaminen ja ratkaiseminen

Tietoja, jotka ovat tarpeen oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi, puolustamiseksi tai ratkaisemiseksi, voidaan aina käsitellä vaikka niihin sisältyisi henkilötietolain tarkoittamia arkaluonteisia tietoja.

Oikeusvaadetta koskevia tietoja käsitellään vakuutusyhtiöissä esimerkiksi silloin, kun yhtiö vetoaa vakuutuslainsäädännön (543/94) 75 §:n mukaiseen takautumisoikeuteensa ja hakee vakuutuslainsäädännön perusteella suorittamaansa korvausta takaisin vakuutus tapahtuman tahallisesti tai törkeän huolimattomasti aiheuttaneelta henkilöltä.

Vakuutusyhtiöllä on oikeus käsitellä rikostietoja ja muita asian ajamisessa tarpeellisia arkaluonteisia tietoja myös silloin, vakuutusyhtiö pyrkii selvittämään sitä vastaan suunnattua rikosta.

Ammattiliittoon kuulumisen

Vakuutusyhtiöt voivat käsitellä tietoa asiakkaansa kuulumisesta ammattiliittoon, jos tällainen tieto ammattiliittoon kuulumisesta liittyy ammattiliittojen jäsenilleen ottamiin ryhmävakuutuksiin tai ammattiliittojen jäsenten henkilökohtaisiin vakuutuksiin, joihin on myönnetty jäsenyyteen perustuvia etuja (ns. ryhmätuvakuutukset). Lisäksi edellytetään, että ao. liitto on informoinut jäseniään tietojen luovuttamisesta vakuutusyhtiölle ja että sillä on jäsentensä lupa tietojen luovuttamiseen.

Laki sallii ammattiliittoon kuulumista koskevien tietojen käsittelyn ammattiyhdistysten ja niiden muodostaman liiton toiminnassa, jos tiedot koskevat näiden järjestöjen jäseniä taikka henkilöitä, joilla on järjestöihin säännölliset, järjestöjen tarkoituksiin liittyvät yhteydet, eikä tietoja luovuteta sivullisille ilman rekisteröidyn suostumusta.

Ammattiliittotiedon käsittely on mahdollista myös vakuutusyhtiöiden toiminnassa, jos rekisteröity on antanut tähän suostumuksensa.

Poikkeuksena muista arkaluonteisista tiedoista, laki ei edellytä, että suostumus ammattiliittoon kuulumista koskevien tietojen luovuttamiseen ja käyttämiseen olisi annettava nimenomaisesti. Suostumukselle asetettavat vaatimukset määräytyvät viime kädessä tapauskohtaisesti. Myös konkludenttinen, olosuhteista pääteltävissä oleva suostumus, täyttää joissakin tapauksissa suostumuksen vaatimuksen. Tällainen tilanne on esimerkiksi silloin, kun ammattiliitot tarjoavat toiminnassaan jäsenetuja vakuutusyhtiön kanssa tekemänsä sopimuksen perusteella ja luovuttavat edun saamiseksi välttämättömän ammattiliiton jäsenyystiedon edun tarjoavalle vakuutusyhtiölle.

Suostumus ammattiliittotiedon luovuttamiseen voidaan vakuutustoiminnassa päätellä olosuhteista esimerkiksi silloin, kun

- ammattiliitto on tehnyt jäsenetuna ryhmävakuutuslainsäädännön vakuutusyhtiön kanssa tai
- ammattiliiton jäsen on tehnyt jäsenetuna ryhmätuvakuutuslainsäädännön vakuutusyhtiön kanssa.

Rekisteröidyn voidaan tällöin katsoa suostuneen siihen, että hänen vakuutusedun myöntämisen ehtona oleva jäsenyystietonsa ja tätä tietoa koskevat muutokset toimitetaan asianomaiselle jäsenedut tarjoavalle vakuutusyhtiölle.

Vakuutusyhtiön ja ammattiliiton välillä tulee sopia, että ammattiliitto huolehtii siitä, että sillä on tarvittavat suostumukset jäsentensä tietojen luovuttamiseen. Jos suostumuksen olemassaolosta syntyy epäselvyyttä ammattiliitolla on näyttövelvollisuus siitä, että asianmukainen suostumus on saatu.

Rekisteröidyn nimenomainen suostumus

Arkaluonteisten tietojen käsittelykielto ei estä sellaista tietojen käsittelyä, johon rekisteröity on antanut nimenomaisen suostumuksensa. Nimenomainen suostumus edellyttää yleensä kirjallisesti tai muulla tavoin todisteellisesti annettua suostumusta, josta ilmenee minkälaiseen henkilötietojen käsittelyyn lupa on annettu.

Rekisteröidyn nimenomaista suostumusta ei tarvita silloin kun on kyse edellisissä kohdissa tarkoitettua eräistä vakuutustoiminnassa saaduista, ammattiliittoon kuulumista koskevista tai oikeusvaateen toteuttamiseen liittyvistä tiedoista. Muiden arkaluonteisten tietojen käsittelyyn tarvitaan vakuutustoiminnassakin rekisteröidyn nimenomainen suostumus.

Vakuutustoiminnassa tietojen hankkimiseen valtuuttavia suostumuksia käytetään mm. terveystietojen ja korvaushakemuksissa.

4.3 **Arkaluonteisten tietojen poistaminen rekisteristä**

Arkaluonteiset tiedot on poistettava rekisteristä välittömästi sen jälkeen kun käsittelylle ei enää ole edellä mainittua perustetta. Arkaluonteisten tietojen käsittelyn perustetta ja käsittelyn tarvetta on lain mukaan arvioitava vähintään viiden vuoden välein.

Vakuutusyhtiöissä käsiteltäviä arkaluonteisiakin tietoja on säilytettävä vähintään niin kauan kuin yhtiöllä on vastuu mahdollisista vakuutustapahtumista. Tämän vuoksi esim. vakuutus- ja korvaushakemuksissa olevien terveydentilätietojen poistaminen rekistereistä ei ole mahdollista edes vakuutuksen voimassaolon päättymisen jälkeen. Esim. lapselle liikennevahingon seurauksena syntyneen vamman hoito voi jatkua vuosia tai jopa vuosikymmeniä liikenneonnettomuuden sattumisen ja liikennevakuutuksen päättymisen jälkeen.

Talletettuja asiakirjoja on yleensä mahdotonta käydä läpi systemaattisesti viiden vuoden välein. Suosittelava käytäntö on, että esim. korvauskäsittelyn yhteydessä säilytettäviin asiakirjakansioihin merkitään hävitysvuosi silloin, kun sen arvioiminen on mahdollista.

4.4 **Henkilötunnuksen käsittely**

Henkilötunnuksen käsittelyn yleiset edellytykset määrittää henkilötietolain 13 §:ssä.

Henkilötunnuksen käsittely vakuustustoiminnassa

Vakuustustoiminnassa on tärkeää, että vakuutuksenottajat, vakuutetut, edunsaajat, vahingonkärsineet ja muut vakuutukseen liittyvät henkilöt voidaan yksilöidä täysin yksiselitteisesti. Tämän vuoksi henkilötietolakiin on otettu nimenomainen maininta siitä, että henkilötunnuksen käsittely on vakuustustoiminnassa sallittua.

Lain nojalla vakuutusyhtiö voi esim. tallettaa henkivakuutuksen yhteyteen tiedon edunsaajan henkilötunnuksesta. Vakuutusyhtiö voi myös esim. pyytää vakuutuksen hakijaa ilmoittamaan henkilötunnuksensa ennen kuin yhtiö tekee itseään sitovan vakuustustarjouksen.

Yksiselitteinen suostumus

Henkilötunnusta saa käsitellä rekisteröidyn yksiselitteisesti antamalla suostumuksella. Suostumuksella tarkoitetaan kaikenlaista vapaaehtoista, yksilöityä ja tietoista tahdon ilmaisua, jolla rekisteröity hyväksyy henkilötietojensa käsittelyn.

Vakuutusyhtiöiden vakuustustoiminnassa ei yleensä tarvita erillisiä suostumuksia, koska lakiin sisältyy em. nimenomainen maininta siitä, että henkilötunnuksen käsittely on sallittua vakuustustoiminnassa.

Henkilötunnuksen luovuttaminen osoitetietojen päivitystä varten

Vakuutusyhtiö voi saada henkilötunnuksen ulkopuoliselta taholta osoitetietojen päivittämiseksi tai moninkertaisten postilähetysten välttämiseksi, jos henkilötunnus jo on vakuutusyhtiön käytettävissä.

Henkilötunnuksen merkitseminen tulosteisiin

Vakuutusyhtiön on huolehdittava siitä, että henkilötunnusta ei merkitä tarpeettomasti henkilörekisterin perusteella tulostettuihin tai laadittuihin asiakirjoihin. Henkilötunnusta ei saa näkyvästi käyttää esim. postilähetyksissä tai markkinointikirjeissä. Sen sijaan henkilötunnus voi olla tarpeellinen esim. vakuustuskirjassa tai viranomaiskäyttöön tarkoitettussa asiakirjassa.

5. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY SUORAMARKKINOINNISSA

5.1 *Vakuutusyhtiön asiakas-, vakuutus-, korvaus- ym. rekisterit*

Vakuutusyhtiö voi käsitellä toiminnassaan tarpeellisia henkilötietoja silloin, kun henkilötietolain 8 ja 12 § edellytykset täyttyvät. Yleisimmin henkilötietojen käsittelyn perusteena vakuutusyhtiöissä on asiakassuhde.

Vakuutusyhtiö voi käyttää asiakas-, vakuutus-, korvaus- ja muissa vastaavissa rekistereissä olevia omien asiakkaidensa tietoja myös suoramarkkinointiin, jos tietojen yhdeksi käyttötarkoitukseksi näissä rekistereissä on merkitty suoramarkkinointi.

Vakuutusyhtiö voi pitää omista asiakkaistaan myös erillistä rekisteriä, johon se kerää asiakkaan suostumuksen perusteella suoramarkkinoinnissa tarvitsemiaan tietoja. Asiakkaan tätä tarkoitusta varten antama suostumus tarvitaan, jos vakuutusyhtiö esim. tallettaa riskikartoituksessa kerätyt tiedot asiakkaan olosuhteista ja tulevista tarpeista myöhempää suoramarkkinointia varten.

Vakuutusyhtiöiden on erityisesti kiinnitettävä huomiota siihen, että myös alueellisen myyntitoiminnan tukena käytettävät rekisterit noudattavat tässä kuvattuja periaatteita.

5.2 *Suoramarkkinointirekisterit*

Henkilötietolain 19 §:ssä säädetään, millä perusteilla rekisterinpitäjä voi kerätä ja tallettaa tietoja henkilöistä, joihin sillä ei ole asiakassuhdetta.

Pysyvä suoramarkkinointirekisteri

Pysyvällä suoramarkkinointirekisterillä tarkoitetaan rekisteriä, jota käytetään suoramainontaan, etämyyntiin tai muuhun suoramarkkinointiin, mielipide- tai markkinointitutkimukseen taikka muihin näihin rinnastettaviin osoitteellisiin lähetyksiin.

Vakuutusyhtiö voi tallettaa pysyvään suoramarkkinointirekisteriin tietoja henkilöistä, joihin sillä ei ole asiakassuhdetta. Tällainen rekisteri voi sisältää esim. tietoja vakuutusyhtiön Internet-kotisivuilla käyneistä henkilöistä. Jos heistä kerätään henkilötietoja, on keräämisestä ja kerättyjen tietojen käyttötarkoituksesta informoitava sivuilla kävijöitä.

Pysyvä suoramarkkinointirekisteri voi sisältää rekisteröidystä vain seuraavat tiedot:

- Nimi,
- arvo tai ammatti,
- ikä,
- sukupuoli,
- äidinkieli,
- yksi rekisteröityyn liitettävä tunnistetieto, ja
- tiedot yhteydenottoa varten.

Kampanjarekisteri

Vakuutusyhtiön kampanjarekisterissä on suoramarkkinointiin tarkoitettuja tietoja henkilöistä, joihin vakuutusyhtiöllä ei ole asiakassuhdetta. Tietoja voidaan käyttää ennakolta yksilöityyn ja kestoaltaan lyhytaikaiseen markkinointiin. Kampanjarekisteri voi olla laajempi ja yksityiskohtaisempi kuin pysyvä suoramarkkinointirekisteri, mutta se ei tietosisältönsä vuoksi saa vaarantaa rekisteröidyn yksityisyyden suojaa.

Laissa ei ole aikarajaa, joka määrittäisi, mitä kestoaltaan lyhytaikaisella markkinoinnilla tarkoitetaan. On esim. mahdollista, että laaja markkinointikampanja toteutetaan useammassa osassa ja koko kampanjaa koskeva rekisteri otetaan käyttöön kokonaisuudessaan ensimmäisen kampanjapostituksen aloittamisen yhteydessä. Kampanjarekisteri ei saa muodostua pysyväksi, vaan se voi olla käytössä vain sen ajan kuin yksilöity markkinointitoimi sitä edellyttää.

Kontaktihenkilörekisteri

Kontaktihenkilörekisteri voi sisältää suoramarkkinointiin tarkoitettuja tietoja henkilöistä, joihin vakuutusyhtiöllä ei ole asiakassuhdetta. Tiedot voivat koskea rekisteröidyn tehtäviä ja asemaa elinkeinoelämässä tai julkisessa tehtävässä ja niitä voidaan käyttää hänen työtehtäviinsä liittyvän informaation lähettämiseen. Tällainen rekisteri voisi sisältää esim. yritysten tai järjestöjen vakuutusasioiden hoitajien asemaa ja tehtäviä kuvaavat tiedot. Kontaktihenkilörekisteri voi olla pysyvä.

5.3 Tietolähteen ilmoittamisvelvollisuus suoramarkkinoinnissa

Suoramainoksessa, etämyynnissä ja muussa suoramarkkinoinnissa sekä markkina- ja mielipidetutkimuksen kyselyssä ja muussa näihin rinnastettavassa osoitteellisessa lähetyksessä on ilmoitettava tiedonhankinnassa käytetyn henkilörekisterin nimi, rekisterinpitäjä ja tämän yhteystiedot.

Puhelinmyynnissä vastaavat tiedot on annettava pyynnöstä.

On huomattava, että tietolähteen ilmoittamisvelvollisuus koskee myös vakuutusyhtiön omien rekisterien käyttöä sen omille asiakkaille suunnattuun markkinointiin.

5.4 Tietojen luovuttaminen suoramarkkinointia varten

Vakuutusyhtiöitä sitoo vakuutusyhtiölain mukainen vaihtolovelvollisuus. Tämän vuoksi vakuutusyhtiöt eivät luovuta rekistereistään tietoja suoramarkkinointia varten.

Vakuutusyhtiöt voivat kuitenkin ostaa, vastaanottaa ja liittää omiin suoramarkkinointirekistereihinsä tietoja ulkopuolista lähteistä. Tässä kuvatut velvollisuudet koskevat tietojen luovuttajaa.

Tietoja voidaan luovuttaa suoramarkkinointia varten, jollei rekisteröity ole kieltänyt tiedon luovuttamista ja jos on ilmeistä, että rekisteröity tietää tietojen tällaisesta luovuttamisesta.

Seuraavia tietoja voidaan luovuttaa ja käyttää luovutuksessa otantaperusteena:

- Rekisteröidyn nimi,
- arvo tai ammatti,
- ikä,
- sukupuoli,
- äidinkieli,
- yksi rekisteröityyn liitettävä tunnistetieto, ja
- tiedot yhteydenottoa varten

Tässä yhteydessä vakuutusyhtiö voi saada rekisteröityyn liitettävänä tunnistetietona esim. tiedon henkilön kuulumisesta ammattiliittoon, silloin kun ammattiliitolta on lain tarkoittama jäsenen antama suostumus tämän tiedon luovuttamiseen vakuutusyhtiölle.

5.5 Televiestimien käyttö suoramarkkinoinnissa

Televiestimien käyttöä suoramarkkinoinnissa säätelee erityislaki, laki yksityisyyden suojasta televiestinnässä ja teletoiminnan tietoturvasta. Lakia sovelletaan henkilötietolain rinnalla ja se asettaa henkilötietolain säännösten lisäksi erityisvelvoitteita televiestimiä käyttäville suoramarkkinoijille, myös vakuutusyhtiöille.

Televiestimiä ovat perinteisten televiestinten, puhelimen ja faksin, lisäksi esimerkiksi sähköposti ja muu televiestintä Internetin välityksellä. Vakuutusyhtiöiden on suoramarkkinointia suunnitellessaan otettava huomioon, että sellaisia televiestimiä, joissa yhteydenotto henkilöön tapahtuu ilman ihmistyöpanosta toimivien automaattisten telejärjestelmien avulla, on sallittua vain, jos asiakas (luonnollinen henkilö) on antanut siihen etukäteisen suostumuksensa. Esimerkkejä tällaisesta yhteydenotosta ovat faksi- ja kännykkämarkkinointi ja muut automaattiset soittojärjestelmät, joissa varsinainen suoramarkkinointi tapahtuu tallenteelta.

Jos sen sijaan yhteydenotto asiakkaaseen (luonnollinen henkilö) tapahtuu televiestimiä käyttäen siten, että lopullinen yhteydenotto tapahtuu ihmistyöpanoksella – kuten esimerkiksi puhelinmyynnissä – saa suoramarkkinointia harjoittaa, jos asiakas ei ole sitä nimenomaisesti kieltänyt (suoramarkkinoinnin kielto-oikeus, ks. kohta 9.2)

5.6 Suoramarkkinointirekistereistä ilmoittaminen tietosuojavaltuutetulle

tie-

Henkilötietolain 36 §:n mukaan henkilötietojen automaattisesta käsittelystä on ilmoitettava tietosuojavaltuutetulle lähettämällä tälle rekisteriseloste, jos rekisteri sisältää tietoja, joita on tarkoitus käyttää

- suoramainontaan, etämyyntiin tai muuhun suoramarkkinointiin,
- mielipide- tai markkinatutkimukseen taikka
- muihin näihin rinnastettaviin osoitteellisiin lähetyksiin,

ja rekisteri sisältää tietoja sellaisista henkilöistä, joilla ei ole lain 8 §:n 1 momentissa tarkoitettua asiakas- tai muuta siihen verrattavaa suhdetta rekisterinpitäjään.

Ilmoitusvelvollisuus ei siis koske vakuutusyhtiön oman asiakasrekisterin käyttämistä suoramarkkinointiin ja muihin lainkohdassa tarkoitettuihin tarkoituksiin. Sen sijaan suoramarkkinointi-, kampanja- ja kontaktihenkilörekistereistä on tehtävä ilmoitus näiden käytännesääntöjen kohdassa 14 kuvatulla tavalla. Ilmoitusvelvollisuuden tarkoituksena on helpottaa tietosuojavaltuutetun valvontatehtävää sellaisten rekisterien osalta, joilla katsotaan olevan erityistä merkitystä henkilöiden yksityisyyden kannalta. Valtuutettu valvoo, ettei suoramarkkinointirekistereihin kerätä esimerkiksi asiakkaiden profiloimista varten tietoja, jotka tietosisältönsä laajuuden vuoksi vaarantavat henkilöiden yksityisyyden suoja.

Suoramarkkinointihankkeiden yhteydessä on selvítettävä ja suunniteltava erityisesti

- soveltuvatko tiedot suoramarkkinoinnin lähdetietoina käytettäviksi,
- jos perustetaan suoramarkkinointirekisteri, minkä tyyppinen se on: pysyvä, kampanja-, vai kontaktihenkilörekisteri,
- ovatko suoramarkkinointia varten saadut ulkopuoliset tiedot lain mukaisesti luovutettuja,
- onko aineistossa henkilöitä, jotka ovat ilmoittaneet suoramarkkinointikiellosta,
- miten osoitelähde ilmoitetaan postilähetyksissä ja puhelinmyynneissä, sekä
- onko ja milloin suoramarkkinointirekisteristä tehtävä ilmoitus tietosuojavaltuutetulle.

6. HENKILÖTIETOJEN LUOVUTTAMINEN JA SIIRTO

Vakuutusyhtiö voi henkilötietoja käsitellessään joutua tilanteeseen, jossa sen on siirrettävä henkilöasiakkaitaan koskevia tietoja. Tietoja voidaan siirtää esimerkiksi atk-palveluja tarjoavaan yritykseen tietojenkäsittelytehtävien suorittamista varten. Pelkkä siirtotoimenpiteiden suoritus ei kuitenkaan vielä ole lain tarkoittamaa henkilötietojen luovutusta, vaan luovutukselle on olennaista se, että vastaanottajalla on oikeus käsitellä saamiaan tietoja omassa toiminnassaan. Toisin ilmaistuna luovutuksessa rekisterinpitäjä vaihtuu. Luovutuksen ja siirron suhdetta voi lyhyesti kuvailla niin, että tietoja voidaan siirtää vastaanottajalle niitä luovuttamatta ja toisaalta luovuttaminen ei välttämättä edellytä tietojen siirtoa.

Henkilötietoja käsiteltäessä on oltava selkeä käsitys tietojen luovutuksen ja siirron suhteista, koska ne ovat lain soveltamisen kannalta eri asioita.

Siirrettäessä tietoja vakuutusyhtiöstä on aina selvítettävä, käyttääkö tietojen saaja tietoja omassa toiminnassaan, jolloin kyseessä on tietojen luovutus vai onko kyseessä vakuutusyhtiön antaman palvelutoimeksiannon suoritus.

6.1 Henkilötietojen luovuttaminen

Henkilötietolain mukaan luovutus on yksi henkilötietolain käsittelyn muoto, joten luovutusta sääntelee henkilötietojen käsittelyn yleisiä edellytyksiä koskeva lain 8 § ja arkaluonteisten tietojen osalta lain 12 §:stä. Vakuutus toiminnassa on kuitenkin huomattava, että vakuutusyhtiölain vaitiolovelvollisuutta koskevasta säännöksestä (vakuutusyhtiölain 18 luku 6 §) seuraa, että vakuutusyhtiöt voivat luovuttaa henkilötietoja vain asianomaisen henkilön luvalla tai silloin, kun tietojen luovuttamisesta on erikseen säädetty. Vakuutusyhtiöt ovat vaitiolovelvollisuudesta huolimatta velvollisia luovuttamaan erityislainsäädännössä olevista säännöksistä johtuen tietoja muun muassa vero-, ulosotto- ja sosiaaliviranomaisille. Lisäksi vakuutusyhtiölain 6b § sisältää säännökset siitä, milloin vakuutusyhtiö voi vaitiolovelvollisuudesta huolimatta luovuttaa henkilötietoja esimerkiksi toiselle vakuutusyhtiölle ja alan lautakunnille.

Vakuutusyhtiöiden on tietoja muilta vastaanottaessaan varmistettava luovutuksen lainmukaisuus sekä otettava huomioon sovellettaviksi tulevat henkilötietolain luovutuksen saajaa ja luovuttajaa koskevat muut säännökset. Tärkeimmät näistä ovat:

- Vakuutusyhtiöllä on tietojen saajana oltava oikeus saamiensa henkilötietojen käsittelyyn lain 8 ja 12 §:n perusteella.
- Tietoja saavan vakuutusyhtiön on noudatettava lain huolellisuus- (5 §) ja tarpeellisuusvelvoitteita (9 §).
- Tietojen luovuttajan on informoitava rekisteröityä tietojen luovutuksesta, paitsi jos henkilötietolain 24 §:n 2 momentin mukaan tiedonantovelvollisuudesta voidaan poiketa.

6.2 Henkilötietojen siirto Euroopan unionin ulkopuolelle

Henkilötietojen siirron osalta henkilötietolaissa säädellään siirtoa Euroopan unionin ja Euroopan talousalueen rajojen ulkopuolelle. Siinä on otettava huomioon lain 5 luvussa esitetyt rajoittavat säännökset. Niiden tarkoitus on varmistaa, että henkilötietojen nauttiman tietosuojan taso ei laske siirrettäessä tietoja rajojen yli. Perusteena on se, että EU:n ja Euroopan talousalueen jäsenvaltioissa voimaan saatettu henkilötietodirektiivin mukainen lainsäädäntö takaa henkilötiedoille riittävän tietosuojan tason, mikä ei välttämättä ole asian tila muissa maissa.

Siirroksi on tässä yhteydessä lähtökohtaisesti katsottava kaikki sellainen toiminta, jonka yhteydessä henkilötietoja siirtyy rajojen yli. Kyseessä voi siis olla esimerkiksi henkilötietoja sisältävän kortiston tai tietokoneen kuljetus rajan yli, tiedoston siirto tai rajan yli tapahtuva henkilötietojen pääte käsittely. On huomattava, että julkisessa tietoliikenneverkossa, kuten esimerkiksi Internetissä, viestinnän osapuolilla ei ole varmaa tietoja toistensa maantieteellisestä sijainnista eikä siitä, mitä kautta sanomien kuljetus reititetään.

Jos tarkoitus on harjoittaa toimintaa, jonka yhteydessä henkilötietoja joudutaan siirtämään EU:n rajan yli, on siirtämiselle oltava henkilötietolaissa säädetyt yleiset edellytykset, tai jos sellaisia ei ole, jokin laissa säädetty poikkeusperuste.

Siirron yleiset edellytykset

Siirron yleinen edellytys on, että siirron kohdemaassa taataan siirretyille tiedoille riittävä tietosuojan taso. Sen arvioinnissa on otettava huomioon useita asiaan vaikuttavia tekijöitä. Lain 22 §:n mukaan arvioinnissa on otettava huomioon

- tietojen luonne,
- suunnitellun käsittelyn tarkoitus ja kesto aika,
- alkuperämaa ja lopullinen kohde,
- asianomaisessa maassa voimassa olevat yleiset ja alakohtaiset oikeussäännöt sekä
- käytäntösäännöt ja noudatettavat turvatoimet.

Yleisten edellytysten voimassaolon arvioinnissa on syytä turvautua asiantuntija-apuun. Tietosuojavaltuutettu toimii asiantuntijaviranomaisena siirtojen turvallisuutta koskevissa kysymyksissä. Arvioinnin pohjaksi voi pyrkiä hankkimaan tietoja myös siirron vastaanottajalta tai siirtoja suorittavalta teleoperaattorilta. Usein voi olla kuitenkin hyvin vaikeaa tehdä luotettava arvio edellytysten voimassa olosta

tietyissä maassa. Onkin aiheellista selvittää jo ensi vaiheessa, soveltuuko jokin laissa mainituista poikkeusperusteista siirron perusteeksi.

Jos henkilötietojen siirto perustuu tässä tarkoitettuihin yleisiin edellytyksiin, on siirrosta tehtävä laissa määrätty ilmoitus tietosuojavaltuutetulle. Ilmoitus on tehtävä viimeistään 30 päivää ennen tietojen siirron aloittamista.

Poikkeusperusteet

Jos tietojen siirron yleiset edellytykset eivät ole voimassa vastaanottajamaassa, on selvitetävä, olisiko jokin laissa esitetty poikkeusperuste sovellettavissa. Lain 23 §:ssä mainitaan kyseeseen tulevat poikkeusperusteet, joista ainakin yhden on oltava voimassa. Vakuutusyhtiön toiminnan kannalta kyseeseen yleisimmin tulevat poikkeusperusteet ovat seuraavat:

- Rekisteröity on antanut yksiselitteisen suostumuksensa siirtoon,
- siirto on tarpeen rekisteröidyn toimeksiannosta tai rekisteröidyn ja rekisterinpitäjän välisen sopimuksen täytäntöönpanemiseksi tai sopimusta edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi rekisteröidyn pyynnöstä tai
- siirto on tarpeen rekisterinpitäjän ja sivullisen välisen rekisteröidyn edun mukaisen sopimuksen tekemiseksi tai täytäntöönpanemiseksi.

Joissakin tapauksissa saattaa poikkeusperusteena tulla kysymykseen myös se, että tietojen siirto on tärkeä rekisteröidyn elintärkeän edun suojaamiseksi.

6.3

Esimerkkejä

Palveluyrityksen käyttö

Vakuutusyhtiö siirtää asiakkaidensa nimi- ja osoitetietoja sisältävän tiedoston tietoliikenneverkon välityksellä atk-palveluyritykseen. Tarkoitus on, että palveluyritys tulostaa nimi- ja osoitetiedot kirjekuorille vakuutusyhtiön markkinointiaineiston postitusta varten. Kyseessä on tiedon siirto, mutta ei luovutus. Palveluyritys voi käsitellä saamiaan tietoja siinä määrin kuin palvelun toimittaminen vaatii, mutta ei saa käyttää tietoja omassa toiminnassaan, esimerkiksi sijoittamalla omaa toimintaansa koskevaa mainosaineistoa kirjekuoriin.

Lapsia koskevien tietojen luovutus vanhemmille

Jos alaikäinen lapsi on merkitty vakuutukseen vakuutuksenottajaksi, on huomattava, että lapsen tultua täysi-ikäiseksi ei vakuutusta koskevia tietoja voida enää antaa vanhemmille ilman hänen suostumustaan.

Henkilötietojen käsittely EU:n alueen rajan yli

Vakuutusyhtiön tavanomukaisessa toiminnassa sen asiakkaita koskevia henkilötietoja saattaa siirtyä EU:n alueen rajojen yli lähinnä silloin kun

- vakuutusyhtiön palveluksessa oleva työskentelee EU:n alueen ulkopuolella ja käsittelee työssään yhtiönsä asiakkaita koskevia henkilötietoja,
- vakuutusyhtiön asiakaspalvelupiste sijaitsee EU:n alueen ulkopuolella ja siinä annetaan asiakkaille henkilötietojen käsittelyä edellyttäviä palveluja tai
- EU:n ulkopuolella oleskeleva henkilöasiakas käsittelee vakuutusyhtiön palvelimella olevia omia henkilötietojaan.

Näissä tilanteissa voidaan katsoa poikkeusperusteiden olevan voimassa. Kahdessa ensinmainitussa tilanteessa se on asiakkaan ja vakuutusyhtiön välisen vakuutussopimuksen täytäntöönpano. Kolmannessa tilanteessa voidaan katsoa, että rekisteröidyn itse suorittamaan tietojen siirtoon liittyy hänen yksiselitteinen suostumuksensa siirtoon.

7. ILMOITUSVELVOLLISUUS REKISTERÖIDYLLE

7.1. *Henkilötietolain rekisteröidyn informoimista koskevat periaatteet*

Henkilötietolain 24 § sisältää säännökset rekisterinpitäjän velvollisuudesta huolehtia henkilötietoja kerätessä siitä, että rekisteröity voi saada tiedon henkilötietojen käsittelystä. Pykälän 2 momentissa on lisäksi säännökset siitä, millä edellytyksillä rekisteröidyn informoimisesta voidaan poiketa.

Rekisterinpitäjän informointivelvollisuuden avulla pyritään turvaamaan, että rekisteröity on tietoinen itseään koskevien henkilötietojen käsittelystä. Tämän vuoksi rekisterinpitäjälle on asetettu velvollisuus huolehtia siitä, että rekisteröity voi saada tiedon rekisterinpitäjästä ja tarvittaessa tämän edustajasta, henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta sekä siitä, mihin tietoja säännönmukaisesti luovutetaan, samoin kuin ne tiedot, jotka ovat tarpeen rekisteröidyn oikeuksien käyttämiseksi asianomaisessa henkilötietojen käsittelyssä.

Vakuutusyhtiöiden kannalta keskeisiä säännöksiä, jotka oikeuttavat poikkeamaan lain asettamasta informointivelvollisuudesta ovat seuraavat:

1. Rekisteröity on jo saanut kyseiset tiedot. Rekisteröidyn voidaan katsoa saaneen säännöksessä tarkoitetut tiedot esimerkiksi silloin, kun asiakkaalta kerätään henkilötietoja vakuutussopimusta solmittaessa tai vakuutuskorvausta haettaessa. Tällöin ei tarvitse erikseen ilmoittaa, että vakuutusyhtiö kerää ja muutoinkin käsittelee asiakkaan antamia tietoja vakuutus- tai korvausasian hoitoa varten, sillä asiakkaan voidaan katsoa tietoja vakuutusyhtiölle antaessaan ymmärtävän, että tietoja kerätään ja käsitellään vakuutusasioiden hoitoa varten.
2. Informointivelvollisuutta ei ole silloin, jos henkilötietojen keräämisestä, tallettamisesta tai luovuttamisesta on nimenomaisesti säädetty. Vakuutusyhtiöt saavat liikenne- ja lakisääteisen tapaturmavakuutuksen perusteella maksettavista korvauksista tehtävää ennakonpidätystä varten vuosittain verohallituksesta ennakonpidätystunnukset. Verotustietojen luovuttaminen vakuutusyhtiölle perustuu ennakkoperintälain säännökseen. Vakuutusyhtiön ei tämän vuoksi tarvitse informoida asiakkaitaan ennakonpidätystä varten verottajalta saamistaan tiedoista. On kuitenkin huomattava, että verottajalta saatuja tietoja voidaan käyttää vain ennakonpidätystä varten mutta ei muihin tarkoituksiin.

7.2 *Suositus asiakkaiden informoimisesta*

Vaikka asiakkaan voidaan katsoa saavan henkilötietolain 24 §:ssä tarkoitetut tiedot asioidessaan vakuutusyhtiön konttorissa vakuutusta tai korvaushakemusta tehdessään tai muuten vakuutusasioitaan vakuutusyhtiön kanssa hoitaessaan, on hyvän tietojenkäsittelytavan mukaista pyrkiä muutoinkin huolehtimaan siitä, että asiakkaat voivat eri yhteyksissä saada informaatiota henkilötietojen käsittelystä. Tämä voidaan käytännössä toteuttaa tarkoituksenmukaisesti siten, että asiakkaille annettavaan kirjalliseen aineistoon (esimerkiksi tuoteselosteet, vakuutus- ja korvaushakemuslomakkeet sekä asiakas-tiedotteet) lisätään henkilötietojen käsittelyä koskevaa informaatiota esimerkiksi seuraavasti:

”Vakuutusyhtiö/-yhtiöryhmä/-konserni X käsittelee asiakkaidensa henkilötietoja henkilötietolain ja vakuutuslainsäädännön säännösten mukaisesti ja muutoinkin huolehtii asiakkaidensa yksityisyyden suojan toteutumisesta henkilötietojen käsittelyssä. X käsittelee asiakkaidensa henkilötietoja vakuutusasioiden hoitamista varten vakuutuksen elinkaaren eri vaiheissa kuten vakuutussopimusta tehtäessä, vakuutuskauden aikana sekä korvauskäsittelyssä. Tietoja hankitaan asiakkaalta itseltään, hänen valtuuttamiltaan tahoilta, julkisista viranomaisten pitämistä rekistereistä sekä luottotietorekisteristä. Lisäksi X käyttää asiakasrekisteriään asiakkailleen suunnattavaan markkinointiin. X nauhoittaa Y-puhelinpalvelun puheluja varmistaakseen asiakkaan kanssa käydyin keskustelun sisällön, kun kyseessä on esimerkiksi sopimuksen tekeminen tai vahinkoasioihin liittyvä neuvonta.

Vakuutusyhtiöiden vaitiolovelvollisuutta koskevasta säännöksestä johtuen vakuutusyhtiöt eivät luovuta asiakkaitaan koskevia tietoja sivullisille paitsi asiakkaan suostumuksella tai silloin, kun tietojen luovuttaminen perustuu lain säännökseen.

Vakuutusyhtiössämme/-yhtiöryhmässämme/konsernissamme käytettävien henkilörekisterien tietosisältöön voi tutustua toimipaikoissamme (ja Internet-kotisivullamme) saatavilla olevista rekisteriselosteista, minkä lisäksi asiakaspalveluvirkailijamme antavat tarvittaessa lisätietoja.”

8. REKISTERINPIDON AVOIMUUS JA REKISTERÖIDYN TARKASTUSOIKEUS

8.1 *Rekisteriselosteet pidettävä saatavilla vakuutusyhtiöiden toimipaikoissa*

Henkilötietojen käsittelyn avoimuuden varmistamiseksi henkilötietolaki velvoittaa rekisterinpitäjät laatimaan kaikista henkilötietoja sisältävistä rekistereistä – sekä atk:n avulla pidettävistä rekistereistä että manuaalirekistereistä – rekisteriselosteen. Rekisteriselosteet on pidettävä saatavilla siten, että kuka tahansa voi halutessaan tutustua vakuutusyhtiön toimipaikassa yhtiön rekisteriselosteisiin.

Rekisteriselosteesta on käytävä ilmi seuraavat asiat:

1. Rekisterinpitäjän tai jos rekisterinpitäjiä on useita, kaikkien rekisterinpitäjien, edustajan nimi ja yhteystiedot. Vakuutusyhtiö tai vakuutusyhtiöryhmä voi halutessaan nimetä yhden henkilön edustajakseen kaikissa rekisterinpitoon liittyvissä tehtävissä.
2. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus. Jos vakuutusyhtiöllä on yksi yhteinen korvausrekisteri, voidaan rekisterin tarkoitus kuvata esimerkiksi ”eri vakuutuslajien korvausasioiden hoito”. Vakuutusyhtiön, yhtiöryhmän tai konsernin yhteisen asiakasrekisterin käyttötarkoitus puolestaan voi olla esimerkiksi ”X-vakuutusyhtiön/X-vakuutusyhtiöryhmän asiakkaiden vakuutusasioiden hoito ja asiakkaisiin suunnattava suoramarkkinointi”.
3. Kuvaus rekisteröityjen ryhmästä tai ryhmistä ja näihin liittyvistä tiedoista tai tietoryhmistä. Esimerkkejä mahdollisista ryhmittelyperusteista ovat asiakassuhteen tyyppi, tai konsernin asiakasrekisterissä se, minkä yhtiön asiakasa on kyseessä. Ryhmittelystä on hyötyä erityisesti silloin, kun eri ryhmissä olevia henkilöitä koskevia tietoja talletetaan ja käsitellään eri tavoin.
4. Mahdolliset tietojen säännönmukaiset luovutukset eli se, mihin tietoja luovutetaan ja se, siirretäänkö tietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle. Vakuutusyhtiöt voivat yhtiöitä sitovista vaitiolovelvollisuussäännöksistä johtuen luovuttaa henkilötietoja vain asianomaisen henkilön itsensä suostumuksella tai silloin, kun jokin laissa oleva säännös velvoittaa tai oikeuttaa tietojen luovuttamiseen. Säännönmukaisesti vakuutusyhtiöt luovuttavat tietoja yleensä vain vakuutuslainsäädännössä säännellyissä tilanteissa toisille vakuutuslaitoksille ja verolainsäädännön perusteella veroviranomaisille.
5. Kuvaus rekisterin suojausten periaatteista. Tarpeettomien turvallisuusriskien välttämiseksi yksityiskohtaisia suojaamistekniikan kuvauksia ei tämän kaltaisessa yleisölle tarkoitettussa asiakirjassa pidä esittää. On myös huomattava, että rekisteriseloste liitetään useimmissa tapauksissa tietosuojavaltuutetulle tehtäviin ilmoituksiin. Tietosuojavaltuutetulla on lain 39 §:n perusteella oikeus saada kaikki tiedot, jotka ovat tarpeen henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuuden valvonnassa ja hän voi käyttää tätä oikeuttaan saadakseen rekisterinpidon turvallisuuden arvioinnissa tarvittavat tiedot tarkemalla tasolla kuin millä ne on esitetty rekisteriselosteessa.

Käytännösääntöjen liitteenä 1 on malli vakuutusyhtiön rekisteriselosteiksi.

8.2 *Rekisteröidyn tarkastusoikeus*

Jokaisella on oikeus saada tietää, mitä häntä koskevia tietoja vakuutusyhtiön henkilökisteriin on talletettu tai, ettei vakuutusyhtiön rekisterissä ole häntä koskevia tietoja. Tarkastusoikeuttaan käyttävän henkilön on annettava vakuutusyhtiölle tietojen etsimiseksi tarpeelliset seikat.

Rekisteröityä itseään koskevien tietojen lisäksi rekisterinpitäjän on ilmoitettava tarkastusoikeuttaan käyttävälle myös rekisterin säännönmukaiset tietolähteet sekä, mihin rekisterin tietoja käytetään ja säännönmukaisesti luovutetaan. Tämä voidaan käytännössä toteuttaa tarkoituksenmukaisimmin antamalla tarkastusoikeuttaan käyttävälle asianomaisten rekisterien rekisteriselosteet.

Vakuutusyhtiö voi periä tietojen antamisesta korvauksen rekisteröidyltä vain, jos siitä, kun asianomainen edellisen kerran käytti tarkastusoikeuttaan, on kulunut vähemmän kuin yksi vuosi. Perittävän korvauksen tulee olla kohtuullinen eikä se saa ylittää tiedon antamisesta aiheutuvia välittömiä kustannuksia.

Henkilötietolain pääperiaatteena on siis ehdoton tiedonsaantioikeus. Näin ollen sillä seikalla, onko tiedot vakuutuslainsäädännössä säädetty tai määrätty vaitiolovelvollisuuden piiriin kuuluvaksi, ei ole tarkastusoikeuden kannalta merkitystä. Vakuustoittoa koskevien salassapito- ja vaitiolovelvollisuus-säännösten tarkoituksena on estää asiakasta koskevien tietojen luvaton luovuttaminen ulkopuolisille henkilöille, ei rajoittaa hänen itsensä tiedonsaantioikeutta.

Asiakaspalvelun kannalta on huomattava, ettei normaaleja asiakkaan korvausasian hoitoon liittyviä kyselyjä ja tiedusteluja voida pitää henkilötietolain tarkoittamana tarkastusoikeuden käyttämisenä, vaan siitä on kysymys yleensä vain silloin, kun rekisteröity nimenomaisesti ilmoittaa käyttävänsä henkilötietolain mukaista tarkastusoikeuttaan tai muutoin ilmoittaa haluavansa vakuutusyhtiön hallussa olevat häntä itseään koskevat asiakirjat.

Lisäksi on huomattava, että vakuutusyhtiön tehtyä korvausasiassa päätöksen, tulevat kaikki kyseiseen päätökseen liittyvät asiakirjat henkilökisterin osaksi. Näin ollen sekä yhtiön sisäinen päätöstä valmisteleva materiaali, esimerkiksi yhtiön asiantuntijalääkärin lausunto että vakuutusyhtiön ulkopuolisilta, kuten sairaaloilta ja lääkäreiltä saamat, asiakirjat ovat korvauspäätöksen antamisen jälkeen osa rekisteriä, josta vahingonkärtsineelle on pyynnöstä annettava tiedot tai mahdollisuus niihin tutustua.

8.3 *Tarkastusoikeuden toteuttaminen*

Henkilön, joka haluaa tarkastaa vakuutusyhtiön hallussa olevat itseään koskevat tiedot, on esitettävä tätä tarkoittava pyyntö vakuutusyhtiölle omakätisesti allekirjoitetussa tai sitä vastaavalla tavalla varmennetussa asiakirjassa tai henkilökohtaisesti vakuutusyhtiön toimipisteessä. Tämän jälkeen vakuutusyhtiön on ilman aiheetonta viivytystä joko varattava henkilölle tilaisuus tutustua omiin tietoihin tai annettava tiedot pyydettyä kirjallisesti. Tiedot on annettava ymmärrettävässä muodossa. Vakuutusyhtiöissä on huomattava erityisesti silloin, kun tarkastusoikeus toteutetaan korvaustoiminnan rekistereihin, että henkilöllä on oikeus tutustua vain itseään koskeviin tietoihin. Tämä on muistettava erityisesti vastuu- ja liikennevakuutusasioissa. Näin ollen esimerkiksi vakuutuksenottajan liikennevakuutuksesta korvausta saavalla vahingonkärtsineellä ei ole oikeutta saada vakuutuksenottajaa koskevia tai tämän antamia tietoja, kuten vakuutuksenottajalle maksettujen korvausten suuruutta. Vakuutuksenottajalla ei puolestaan yleensä ole oikeutta saada vahingonkärtsinystä koskevia vaitiolovelvollisuuden piiriin kuuluvia tietoja kuten tietoja vahingonkärtsineen terveydentilasta.

Vain henkilöllä itsellään on oikeus käyttää tarkastusoikeuttaan. Tarkastusoikeuden käyttäminen valtakirjalla on mahdollista vain silloin, jos henkilö ei itse voi käyttää tarkastusoikeuttaan. Alaikäisen huoltaja voi kuitenkin käyttää alaikäisen tarkastusoikeutta seuraavin rajoituksin: Myös alaikäisellä on oikeus määrätä itseään koskevien tietojen käytöstä silloin kun hänellä on oikeus käyttää puhevaltaa omasta puolestaan. Yleisesti on katsottu, että jo 12-vuotias voi vanhempiensa ohella käyttää itsenäisesti tarkastusoikeuttaan ja että 15 vuotta täyttäneellä on itseään koskeviin tietoihin päätäntävalta, jonka johdosta 15-vuotias käyttää lähtökohtaisesti itse tarkastusoikeuttaan.

8.4 Tarkastusoikeuden rajoitukset ja tarkastusoikeuden epääminen

Vakuutusyhtiö voi kieltäytyä antamasta henkilölle häntä koskevia tietoja seuraavissa tilanteissa:

1. Tiedon antamisesta voisi aiheutua vakavaa vaaraa henkilön terveydelle tai hoidolle taikka jonkun muun oikeuksille. Sen, milloin tiedon antamisesta saattaa aiheutua vakavaa vaaraa henkilön terveydelle tai hoidolle, ratkaisee vakuutusyhtiön lääkäri ja/tai lakimies. Kysymys tilanteesta, jolloin tiedon antamisesta voisi olla vakavaa vaaraa jonkun muun oikeuksille, voisi olla esimerkiksi silloin, kun vakuutusyhtiö on saanut luottamuksellisesti tiedon tahallisesti aiheutetusta vahinkotapahtumasta. Samoin vakuutusnottajan oikeudet vaativat, ettei yhtiö anna tietoja henkilövakuutusten edunsaajamääräyksen sisällöstä, vaan tiedon määräyksen sisällöstä antaa aina vain vakuutusnottaja itse.
2. Tietojen antamisesta voidaan kieltäytyä myös silloin, jos tiedon antaminen haittaisi rikosten ehkäisemistä tai selvittämistä. Vakuutusyhtiö voi näin ollen kieltäytyä tietojen antamisesta rekisteröidylle, jos tietojen antaminen haittaisi vakuutusyhtiötä vastaan suunnatun rikoksen selvittämistä. Tällaisesta tilanteesta on kysymys esimerkiksi silloin, jos vakuutusyhtiö on tehnyt rikosilmoituksen sen johdosta, että se epäilee rekisteröidyn syyllistyneen vakuutustapahtuman tahalliseen aiheuttamiseen. Tällaisessa tilanteessa vakuutusyhtiö voi kieltäytyä antamasta rikoksesta epäillylle tietoja siitä, mitä tietoja vakuutustapahtuman mahdollisesta tahallisesta aiheuttamisesta yhtiöllä on.

Jos vakuutusyhtiö kieltäytyy antamasta rekisteröidyn pyytämiä tietoja, on vakuutusyhtiön annettava tästä kirjallinen todistus. Todistuksessa on mainittava myös ne syyt, joiden vuoksi tarkastusoikeus on evätty. Tarkastusoikeuden epäämisen veroisena pidetään sitä, että vakuutusyhtiö ei ole kolmen kuukauden kuluessa pyynnön esittämisestä antanut kirjallista vastausta. Rekisteröity voi saattaa tarkastusoikeuden epäämistä koskevan vakuutusyhtiön päätöksen tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi.

Perustoimenpiteet asiakkaan halutessa käyttää tarkastusoikeuttaan

- Jätetään tiedustelematta asiakkaan motiivit tarkastusoikeuden käyttämiseen.
- Varmistetaan asiakkaan henkilöllisyys
- Selvitetään, mitkä tiedot asiakas haluaa tarkastaa ja annetaan rekisteriselosteet tutustuttaviksi
- Tiedustellaan asiakkaalta tietojen etsimiseen tarvittavat tiedot
- Annetaan asiakkaalle tiedot tai sovitaan tulosten toimittamisesta mikäli tarkastusta ei suoriteta asiakkaan ollessa paikalla.
- Kiinnitetään erityistä huomiota siihen, että asiakas saa nähdäkseen vain itseään koskevat tiedot.

9. VIRHEEN OIKAISU JA KIELTO-OIKEUS

9.1 Virheen oikaisu

Vakuutusyhtiön on ilman aiheetonta viivytystä oma-aloitteisesti itse tehdyn havainnon tai asiakkaalta saadun asiakirjan tai ilmoituksen perusteella oikaistava, poistettava tai täydennettävä käsittelyn tarkoituksen kannalta virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut henkilötieto.

Asiakas voi vaatia oikaisemaan henkilötiedoissaan olevan virheen henkilökohtaisesti tai edustajansa välityksellä. Asiakas voi tarkistaa, että oikaisu on toteutettu hänen vaatimallaan tavalla tai saatuaan esim. uuden vakuutuskirjan tai maksukuitin.

Jos vakuutusyhtiö ei suostu asiakkaan vaatimukseen tiedon korjaamisesta, sen on annettava päätöksensä kirjallinen todistus perusteluineen. Asiakas voi saattaa asian tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi.

Virheen oikaisu tehdään vakuutusyhtiön käytössä oleviin tietoihin tai asiakirjaan. Oikaistut tiedot voidaan jättää talteen. Virheen oikaisua ei tehdä arkisto- ja suojakopioihin, mutta oikaistu tieto siirtyy oikaisun jälkeisiin uusiin arkisto- ja suojakopioihin. Jos tiedot joudutaan palauttamaan näiltä arkisto- tai suojakopioilta, tehdään luotuihin tietoihin ennen sen käyttöönottoa henkilötietojen päivitykset lokeilta ja asiakirjoista.

Vakuutusyhtiön on ilmoitettava tiedon korjaamisesta sille, jolle se on aikaisemmin luovuttanut virheellisen tiedon. Tiedon korjaamisesta on ilmoitettava myös sille, jolta vakuutusyhtiö on saanut virheellisen henkilötiedon. Ilmoitusvelvollisuutta ei kuitenkaan ole, jos ilmoittaminen on mahdotonta tai vaatii kohtuutonta vaivaa.

9.2 **Suoramarkkinoinnin kieltö**

Asiakkaalla on oikeus kieltää vakuutusyhtiötä käyttämästä hänen henkilötietojaan suoramainonnassa ja muussa suoramarkkinoinnissa (mm. puhelinmyynnissä) sekä markkina- ja mielipidetutkimuksessa.

Asiakas voi vaatia suoramarkkinoinnin kiellon merkitsemistä henkilötietoihinsa henkilökohtaisesti tai edustajansa välityksellä. Vakuutusyhtiön tulee tallettaa suoramarkkinoinnin kieltoa koskeva tieto ja se tulee olla käytettävissä asiakas- ja puhelinpalvelussa.

Vakuutusyhtiö voi toteuttaa asiakkaan vaatiman suoramarkkinoinnin kiellon täydellisenä, jolloin asiakkaaseen ei kohdisteta mitään suoramarkkinointia. Vakuutusyhtiö voi myös niin halutessaan yksilöidä kiellon koskemaan asiakkaan toivomuksen mukaan esimerkiksi vain henkilö- tai vahinkovakuutusten markkinointia tai rajata halutulla tavalla erikseen puhelin-, postitus- tai sähköisiä markkinointitapoja.

10. **ASIAKKAAN HENKILÖLLISYYDEN VARMENTAMINEN**

10.1 **Konttoreiden asiakaspalvelu**

Asiakkaan henkilöllisyyden varmentaminen on niin asiakkaan kuin vakuutusyhtiön etu. Siksi vakuutusyhtiön asiakaspalvelussa tulee aina tunnistaa asiakkaan tai hänen edustajansa henkilöllisyys. Varmentamisvelvollisuus koskee sekä vakuutusyhtiöiden konttoreiden asiakas- että puhelinpalvelua.

Henkilöllisyys varmistetaan konttoreissa virallisen henkilöllisyystodistuksen, ajokortin, passin tai kuvallisen KELA-kortin perusteella.

On erityisesti huomattava, että henkilötunnuksen ilmoittaminen ei riitä henkilöllisyyden varmentamisessa.

Asiakkaan henkilöllisyyttä ei tarvitse todeta erillisestä asiakirjasta, mikäli asiakas on vakuutusyhtiön tuntema. Tämä edellyttää asiakkaan henkilökohtaista tuntemista tai aikaisempaa asiakkuutta.

Asiapapereihin tulee merkitä, miten henkilöllisyys on tarkistettu ja kuka on tunnistamisen tehnyt.

On huomattava, että asiakkaan henkilöllisyyden lisäksi on aina tarkistettava asiakkaan oikeus saada pyytämäänsä tietoja. Esimerkiksi avio- tai avopuolisolla ei pääsääntöisesti ole oikeutta saada toisen puolison tietoja ilman valtakirjaa.

10.2 **Puhelinpalvelu**

Asiakkaan tai hänen edustajansa henkilöllisyyden varmentaminen puhelimesta on aina epävarmaa, mikä takia siihen on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Henkilöllisyyden varmentamisessa voidaan käyttää apuna nimeä, henkilötunnusta, asiakasnumeroa tai vastaavia tietoja. Tarpeen mukaan voidaan tukeutua myös takaisinsoittoon tai lähettää vastaus postitse vakuutusyhtiön käytössä olevaan asiakasosoitteeseen.

10.3 **Sähköinen vakuutuspalvelu**

Vakuutusyhtiön asiakkailleen tarjoamissa sähköisissä vakuutuspalveluissa henkilöllisyys varmennetaan esimerkiksi henkilölle annettujen henkilökohtaisten asiakastunnistietojen (käyttäjätunnus ja salasana) tai sähköisen henkilökortin ja varmenninpalvelun perusteella.

11. HENKILÖTIETOJEN SUOJAAMINEN JA HÄVITTÄMINEN

11.1 *Tietojen suojaaminen on järjestettävä*

Henkilötietojen asianmukaiseen suojaamiseen ja hävittämiseen vakuutusyhtiötä velvoittavat henkilötietolain 5 §:ssä säädetty rekisterinpitäjän yleinen velvollisuus noudattaa hyvää tietojenkäsittelytapaa ja 32 ja 34 pykälissä erikseen esitetyt tietojen suojaamista ja säilytystä koskevat määräykset.

Vakuutusyhtiön hyvään tietojenkäsittelytapaan kuuluu henkilötietojen suojaaminen käsittelyn kaikissa vaiheissa. Suojaamisen tavoite on suojata tiedot vahingossa tapahtuvalta tai laittomalta tuhoamiselta, muuttamiselta ja hävittämiseltä sekä joutumiselta niille, joilla ei ole oikeutta tietojen saantiin.

Lain 32 §:ssä säädetään sille, joka itsenäisenä elinkeinon- tai ammatinharjoittajana käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun, velvollisuus antaa rekisterinpitäjälle sitoumukset ja takeet henkilötietojen asianmukaisesta suojaamisesta. Useimmiten tämä koskee tilanteita, joissa vakuutusyhtiö hyödyntää ulkopuolisen yrityksen palveluja esimerkiksi henkilötietoja sisältävien aineistojen tulostamisessa tai postituksessa.

11.2 *Suojaamistarpeen ja -tason arviointi*

Valtaosa henkilöasiakkaita koskevista tiedoista on sellaisia, jotka on vakuutusyhtiö- ja henkilötietolain perusteella suojattava sivullisille paljastumiselta. Tästä syystä kannattaakin periaatteeksi yleensä ottaa se, että kaikki henkilöasiakkaisiin liitetyt tiedot suojataan siitä huolimatta, täyttävätkö ne lain 3 §:ssä esitetyn henkilötiedon määritelmän vai eivät. Tietojen ryhmittely suojaamista tarvitseviin ja muihin voi helposti johtaa teknisesti monimutkaisiin suojausjärjestelyihin ja vaikeasti ratkaistaviin arviointitehtäviin.

Tietojen paljastuminen sivullisille torjutaan yleensä seuraavien suojauskäytäntöjen avulla:

- Huolehditaan tietojen tehtäväkohtaisesta käyttövaltuusvalvonnasta
- Huolehditaan toimitilojen kulunvalvonnasta
- Huolehditaan paperiaineiston asianmukaisesta hävittämisestä
- Huolehditaan tietojen suojaamisesta niitä siirrettäessä

Lähtökohdaksi voidaan ottaa se, että kaikki henkilötiedot suojataan saman tasoisella suojauskäytännöllä. Näin saatua suojauksen perustasoa voidaan parantaa tarpeen mukaan parempaa tietosuojaa vaativien erityisten tietoryhmien kohdalla. Näitä parannustoimenpiteitä voidaan suorittaa kaikilla suojaamistoiminnan alueilla. Hyvää suojaa vaativat tiedot voidaan käyttövaltuustoimintojen avulla asettaa vain harvojen henkilöiden saataville, niitä sisältävät asiakirjat voidaan määrätä säilytettäväksi vain hyvin suojatuissa tiloissa, asiakirjoille voidaan perustaa suojattu hävityskäytäntö ja tiedot voidaan salata niitä tietoliikenneverkossa siirrettäessä.

Parempaa suojaa vaativien tietojen yksityiskohtainen luettelointi ei ole mahdollista, mutta on syytä kiinnittää huomio varsinkin sellaisiin tietoihin, joita henkilötietolaissa pidetään arkaluonteisina ja sellaisiin, jotka vakuutusyhtiölaissa katsotaan kuuluviksi vaitiolovelvollisuuden piiriin. Lisäksi on tarpeen harkita parannettua tietojen suojaa sellaisten tietojen osalta, joiden paljastuminen sivullisille voisi lisätä ao. henkilön riskiä joutua rikoksen kohteeksi. Tällaisia tietoja voivat olla esimerkiksi tiedot huomattavan arvokkaasta koti-irtaimistosta, osoite tai ammatti.

11.3 *Suojaamisen perustehtävät*

Vastuiden määrittely

Suojaamistehtävien menetyksellinen suorittaminen edellyttää, että nimetään suojattavista tiedoista vastuussa oleva organisaation osa ja kytketään se mukaan suojaamisen suunnitteluun ja käyttöönottoon. Ensisijainen vastuu suojaamisesta on useimmiten tarkoituksenmukaista sijoittaa rekisterinpitäjälle, jolla tarkoitetaan tässä sitä organisaation osaa, jonka käyttöä varten tiedot ensi sijassa on kerätty ja jolla on mahdollisuus määrätä niiden käytöstä. Jos tietojen yksikäsitteistä omistajaa ei kyetä määrittelemään, voidaan sopia siitä, kuka toimii tietojen haltijana muiden omistajien lukuun.

Asiakkaan luotettava tunnistaminen

Vakuutusyhtiön ja asiakkaan välisessä yhteydenpidossa vakuutusyhtiö usein antaa asiakkaalle häntä koskevia henkilötietoja. On näin ollen ensiarvoisen tärkeää varmistautua siitä, että asiakas todella on se, joka hän ilmoittaa olevansa. Ks. myös kohta 10.

Henkilötietojen varmistuskopiointi

Varmistuskopiointi on suojaamisen tärkein osatehtävä. Periaatteena on, että henkilötietoja sisältävät tiedostot kopioidaan systemaattisesti tietovälineille, jotka säilytetään turvallisessa säilytyspaikassa. Voidaan myös toimia niin, että varmistettavat tiedot siirretään tietoliikenteen avulla muualla sijaitsevaan toiseen tietojärjestelmään. Varmistuskopioiden säilytyspaikan tulee sijaita eri palo-osastossa - mieluiten eri kiinteistössä - kuin missä käytössä olevat tiedostot sijaitsevat. Säilytyspaikka on suojattava erityyppisiltä fyysisiltä vahingoilta, kuten palo- ja nestevahingoilta, taltioita vahingoittavalta ilman lämpötilalta ja kosteudelta sekä tunkeutumiselta ja vahingonteolta.

Henkilötietojen käyttövaltuushallinta

Käyttövaltuushallinta on keskeinen keino suojata henkilötietoja lain 32 §:ssä mainituilta uhkatekijöiltä. Käyttövaltuushallinnan perustehtävä on pitää huolta siitä, että henkilötietoja voivat käsitellä vain ne, joilla on siihen oikeus. Tietojen käsittelyoikeus perustuu pääsääntöisesti siihen, että henkilö tarvitsee tietoja suorittaakseen vakuutusyhtiön antamia tehtäviä.

Käyttövaltuushallinnan järjestelmiä voidaan käyttää monin eri tavoin, mutta pääsäännöksi on aiheellista ottaa se, että tietojen käyttövaltuudet annetaan henkilölle, ei ryhmille tai muille yhteisöille. Käytännössä tämä merkitsee, että tietojärjestelmien käyttäjätunnukset ovat henkilökohtaiset riippumatta siitä, että oikeus tietojen käsittelyyn perustuu usein siihen, mihin ryhmään henkilö kuuluu. Vaatimus johtuu siitä, että vakuutusyhtiön on tiedettävä, kenelle se luovuttaa henkilötietoja, jotta se voisi varmistua siitä, että tietojen saajalla on oikeus niiden käyttöön. Myös mahdollisessa jälkikäteen suoritettavassa virhe- tai muussa selvitystyössä on usein tärkeä tietää, kuka on käsitellyt tietoja. Tämä tieto saadaan tietojärjestelmien lokitiedostoista jos käyttäjätunnukset ovat henkilökohtaiset.

Tietojen käyttövaltuushallinnasta on pidettävä huolta myös manuaalisesti hoidettujen rekisterien ja arkistojen ollessa kyseessä.

Tietojen suojaaminen tiedonsiirrossa

Tiedonsiirrossa tietosuojaa uhkaava keskeinen riski on sanomien joutuminen väärille vastaanottajille. On myös pidettävä mielessä se, että siirrettävät viestit voivat paljastua sivullisille siirtoverkon palvelinlaitteista ja suoraan tiedonsiirtolinjoiltakin. On myös syytä tiedostaa vakuutusyhtiön oman henkilöstön aiheuttamat riskit.

Peruskeinot tiedonsiirron suojaamisessa ovat

- suljettujen tiedonsiirtoverkkojen käyttäminen tai sellaisten muodostaminen julkiseen verkkoon,
- salaus- ja tunnistustekniikoiden käyttö ja
- siirrettävän aineiston suojaaminen ennen sen lähetystä verkkoon ja sen saavuttua verkosta.

Vakuutusyhtiön on aiheellista ottaa käyttöön mahdollisuuksien mukaan sellaista tiedonsiirtotekniikkaa, joka yhtiön sisäisen tiedonsiirron lisäksi tarjoaa myös asiakkaille turvallisen yhteydenpidon yhtiöönsä. Turvallisessa yhteydenpidossa asiakkaalla on mahdollisuus salata julkisessa verkossa siirrettävät tiedot ja hän voi luottaa siihen, että asioi oikean yhtiön kanssa. Näitä mahdollisuuksia tarjoavat esimerkiksi Internetissä laajasti käytetyt selainohjelmat. On myös aiheellista varautua valtiovallan hankkeisiin, joissa erityisesti sähköpostitse suoritettavaa asiointia varten kansalaisille kehitetään standardoitua turvatekniikkaa ja sen käytölle välttämätöntä säädöspohjaa.

Paperiaineiston ja tietovälineiden hävitys

Käytettävissä on kaksi pääperiaatetta tarpeettomaksi käyneen henkilötietoja sisältävän materiaalin turvalliseen hävittämiseen. Ensinnäkin materiaali voidaan tuhota sopivilla laitteilla lukukelvottomaksi jo omissa toimitiloissa ja panna näin syntynyt jäte tavalliseen roskien kuljetukseen. Toinen tapa on tehdä jätteenkäsittelypalveluja tarjoavan yrityksen kanssa luottamuksellisen aineiston hävittämistä koskeva sopimus. Tässä tapauksessa on koko jätteenkuljetusketjun läpikäynnin avulla ja myöhemmin pistokkein varmistettava, että palvelu on sopimuksen mukainen ja myös säilyy sellaisena.

Uusiokäyttöön (paperinkeräykseen) tarkoitetun paperin kuljetusketju ei yleensä ole turvallinen tietosuojan kannalta. Se voidaan järjestää turvalliseksi siltä osin kuin materiaalia käsitellään vakuutusyhtiön tiloissa tai voimin, mutta tämän valvontapiirin ulkopuolella tilanne saattaa olla hallitsematon. Tästä syystä paperikeräykseen ei tule panna henkilötietoja sisältävää materiaalia lukukelpoisena ellei koko kuljetusketjun turvallisuus ole varmistettu.

Erityisiä ongelmia saattaa aiheuttaa paperimateriaalin ryhmittely suojaamistarpeen kannalta erilaisiin jätteenkuljetusjärjestelmiin. Jätteen alkulajittelumääräys saattaa useimmissa tapauksissa osoittautua liian vaativaksi koko henkilöstölle osoitettuna. Työpiste- ja osastokohtaiset määräykset sen sijaan voivat olla hyvin sovellettavissa.

Tietovälineiden hävittämisessä perustehtävä on tuhota välineet käyttökelvottomiksi, minkä jälkeen ne voidaan panna jätekäsittelyyn. Tässä yhteydessä, samoin kuin muoviva sisältävän asiakirjamateriaalin hävittämisessä, on otettava huomioon jätelain määräykset.

12. REKISTERÖIDYN SUOSTUMUS TIETOJEN KÄSITTELYYN

Keskeinen periaate henkilötietolaissa on, että ellei se erityisesti salli henkilötietojen käsittelyä, on käsittelyyn oltava sen suostumus, jota tiedot koskevat.

12.1 *Suostumus henkilötietojen käsittelyn perusteena*

Suostumuksella tarkoitetaan henkilötietolaissa kaikenlaista vapaaehtoista, yksilöityä ja tietoista tahdon ilmaisua, jolla rekisteröity hyväksyy henkilötietojensa käsittelyn. Suostumuksen merkitys tietojen käsittelyn perusteena on keskeinen. Tietyt tarkkuus- ja muotovaatimukset täyttävän suostumuksen saaminen henkilöltä antaakin perusteen häntä koskevien henkilötietojen käsittelyyn niin että voidaan ohittaa laissa mahdollisesti esitetyt käsittelyn rajoitukset. Vakuutusyhtiön toiminnassa suurelta asiakasjoukolta on kuitenkin käytännössä hyvin vaikea saada riittävät vaatimukset täyttävää suostumusta.

12.2 *Erityyppiset suostumukset*

Suostumuksen ei tarvitse olla kirjallinen. Koska mahdollisen kiistan sattuessa todistustaakka suostumuksen olemassaolosta on vakuutusyhtiöllä, on suostumus kuitenkin aiheellista hankkia aina kirjallisena.

Yksiselitteinen suostumus tarkoittaa, että suostumus on ilmoitettu selkeästi ja että suostumuksen antaja ymmärtää, mihin suostuu. Yksiselitteistä suostumusta tarvitaan

- henkilötietojen käsittelyn yleiseksi perusteeksi (8 §),
- henkilötunnuksen käsittelyn perusteeksi (13 §) tai
- siirrettäessä tietoja Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen rajan ulkopuolelle (23 §).

Nimenomainen suostumus tarvitaan kun kyseessä on poikkeus arkaluontoisten henkilötietojen käsittelykieltoon (12 §). Nimenomainen suostumus tarkoittaa, että suostumus on ilmaistu tarkasti. Sen tulisi olla kirjallinen, jotta kävisi ilmi, minkälaiseen tietojenkäsittelyyn suostumus on annettu. Myös konkludenttinen eli olosuhteista pääteltävissä oleva suostumus voi joissakin tapauksissa täyttää nimenomaisen suostumuksen vaatimuksen. Ks. myös kohta 4.2.

13. AUTOMATISOITU PÄÄTÖS

13.1 *Mikä on automatisoitua päätöksentekoa?*

Automatisoidulla päätöksellä tarkoitetaan henkilön tiettyjen ominaisuuksien arviointiin tarkoitettua päätöstä, joka tehdään ainoastaan automaattisen tietojenkäsittelyn avulla ja josta aiheutuu rekisteröidylle oikeudellisia vaikutuksia tai joka muuten vaikuttaa häneen merkittäväällä tavalla. Henkilön ominaisuutta voidaan tässä yhteydessä luonnehtia arvostelmaksi, joka perustuu häntä koskeviin tietoihin. Esimerkiksi henkilön luottokelpoisuus on tällainen arvostelma ja se perustuu mm. niihin tietoihin, joita hänen maksukäyttäytymisestään on tiedossa.

Vakuutusyhtiössä tehdään jatkuvasti asiakkaita ja heidän palveluaan koskevia päätöksiä ja valintoja. Suuri osa niistä tehdään koneellisesti ilman ihmisen myötävaikutusta. Useimmiten kyseessä ei kuitenkaan ole laissa tarkoitettu automaattinen päätöksenteko, koska henkilön ominaisuuksia ei arvioida eikä päätöksistä ei aiheudu oikeudellisia vaikutuksia tai ne eivät muuten vaikuta asiakkaisiin merkittäväällä tavalla.

Automatisoidussa päätöksenteossa ihminen ei ohjaa yksittäisten päätösten tekoa millään tavoin. Ihmisen panos toteutuu vain päätöksenteon säännöissä, jotka on ennalta kiinnitetty. Rajatapauksia ovat käytännöt, joissa ihmisvoimin valitaan henkilöitä muilta osin täysin automatisoidun päätöksenteon kohteiksi. Tällaisiakin käytäntöjä on aiheellista pitää laissa tarkoitettuna automatisoituina päätöksentekona.

13.2 **Automatisoitu päätöksenteko on rajoitettua**

Henkilöä koskevien automatisoitujen päätösten tekeminen on henkilötietolain 31 §:n nojalla sallittu kahdella edellytyksellä:

1. Jos siitä on säädetty laissa, tai
2. jos päätös tehdään sopimuksen tekemisen tai täytäntöönpanon yhteydessä edellytyksellä, että rekisteröidyn oikeuksien suojaaminen varmistetaan tai että päätöksellä täytetään rekisteröidyn sopimuksen tekemistä tai täytäntöönpanoa koskeva pyyntö.

Automaattisen päätöksentekojärjestelmän käyttöönotosta on ilmoitettava tietosuojavaltuutetulle. Ilmoitus on tehtävä viimeistään 30 päivää ennen järjestelmän käyttöönottoa. Ilmoituksessa on selvitettävä päätöksenteossa käytetty logiikka eli ne säännöt, joita noudattaen päätökset muodostetaan lähtötietoina käytetyistä henkilötiedoista. Jos päätöksenteon lähteenä käytetään henkilörekisteriin talletettuja tietoja, on käytettyjä rekistereitä koskevat rekisteriselosteet liitettävä ilmoitukseen.

13.3 **Päätösten tallettaminen henkilörekisteriin**

Jos automatisoidun päätöksen tulos talletetaan henkilörekisteriin, se tulee rekisteröidyn tarkastusoikeuden piiriin. Tästä syystä on huolehdittava siitä, että päätöksenteossa käytettyä logiikkaa koskevat säännöt ja päätöksen perustana käytetyt tiedot pidetään tallessa. Henkilötietolain 28 §:n mukaan tarkastusoikeuttaan käyttävälle on tiedot annettava ymmärrettävässä muodossa. Pelkkä arvioinnin tulosta kuvaava tunnus ei täytä tätä vaatimusta.

13.4 **Esimerkkejä**

Kohdehenkilöiden valinta suoramarkkinoinnissa

Vakuutusyhtiö valitsee tiedostoistaan tietyt kriteerit täyttäviä henkilöasiakkaitaan kohteiksi suoramarkkinointiaineiston postitukseen. Vaikka menettely olisi täysin automatisoitu, ei se ole lain tarkoittamaa automatisoitua päätöksentekoa, koska tarjouksista ei aiheudu asiakkaalle oikeudellisia vaikutuksia eivätkä ne myöskään vaikuta heihin merkittäväällä tavalla.

Automatisoitu vakuutusten myynti tietoliikenneverkossa

Vakuutusyhtiö myy henkilöasiakkailleen tarkoitettuja vakuutuksia Internet-kotisivuillaan tarjottavan palvelun välityksellä. Järjestelmä on täysin automatisoitu niin, että vakuutus myönnetään jos vakuutusyhtiön tietokannoissa ei ole asiakkaasta sellaisia tietoja, esimerkiksi hänen maksukäyttätymistään tai terveydentilaansa koskevia, jotka ovat perusteena vakuutushakemuksen hylkäämiselle. Jos tällaisia tietoja on, ei vakuutusta myönnetä.

Kyseessä on automatisoitu päätös, josta aiheutuu oikeudellisia vaikutuksia asiakkaalle. Järjestelmän käyttöönotosta on näin ollen tehtävä lain 36 §:ssä tarkoitettu ilmoitus tietosuojavaltuutetulle. Sen lisäksi järjestelmä on varustettava ominaisuuksilla, joiden avulla varmistetaan rekisteröidyn oikeuksien suojaaminen. Tässä esimerkissä tällainen ominaisuus voisi olla se, että hylkäystapauksessa asiakkaalle ilmoitetaan hylkäyksen peruste ja hänet ohjataan ottamaan yhteyttä vakuutusyhtiön asiakaspalvelupisteeseen vakuutushakemuksen uudelleen käsittelyä varten. Näin asiakkaalle järjestyy mahdollisuus esittää vakuutusyhtiölle sellaisia asiaan vaikuttavia tietoja, joita yhtiöllä mahdollisesti ei ole.

Asiakkaiden luokittelu lisätujen tai -palvelujen antamista varten

Erityyppisten kanta-asiakas-, keskittämis- tai muiden vastaavien etujen antaminen on usein koneellistettua menettelyä. Jos se on täysin automatisoitu ja asiakkaan sen perusteella saamat - tai menettämät - edut ovat merkittäviä, kuten esimerkiksi alennuksia vakuutusmaksuista, on kyseessä lain tarkoittama automatisoitu päätöksenteko, josta tehtävä ilmoitus tietosuojavaltuutetulle. Asiakkaan oikeudet voitaisiin suojata esimerkiksi niin, että hänelle ilmoitetaan

- luokittelun tulos,
- luokittelussa noudatettavat säännöt ja
- luokittelun pohjana olleet tiedot.

14. ILMOITUSVELVOLLISUUS TIETOSUOJAVALTUUTETULLE

Henkilötietolaissa säädetään rekisterinpitäjälle velvollisuus ilmoittaa tietosuojavaltuutetulle eräistä henkilötietojen käsittelytoiminnoistaan. Seuraavassa luetellaan vakuutusyhtiön toiminnan kannalta olennaiset ilmoitusvelvollisuudet.

Eräiden arkaluonteisten tietojen automaattinen käsittely

Lain 36 §:n 3 momentin mukaan vakuutuslaitoksen on tehtävä ilmoitus tietosuojavaltuutetulle vakuutustoiminnassa saatujen seuraavien tietojen automaattisesta käsittelystä:

- Vakuutetun ja korvauksenhakijan terveydentilaa, sairautta tai vammaisuutta koskevat tiedot
- Tiedot vakuutettuun tai korvauksenhakijaan kohdistetuista hoitotoimenpiteistä tai niihin verrattavista toimista
- Tiedot vakuutetun, korvauksenhakijan tai vahingon aiheuttajan rikollisesta teosta, rangaistuksesta tai muusta rikoksen seuraamuksesta

Ilmoituksena tietosuojavaltuutetulle toimitetaan rekisteriselosteet niistä henkilörekistereistä, joihin edellä mainittuja tietoja talletetaan.

Suoramarkkinointirekisterin pitäminen

Ilmoitus on tehtävä lain 19 §:ssä tarkoitetun suoramarkkinointirekisterin (väliaikaisen, pysyvän tai kontaktihenkilörekisterin) perustamisesta. Ilmoitukseen on liitettävä rekisteriselosteet perustetuista rekistereistä.

Henkilötietojen siirto Euroopan unionin alueen ulkopuolelle

Ilmoitus on tehtävä jos henkilötietoja siirretään Euroopan unionin jäsenvaltioiden alueen tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle lain 22 §:ssä säädetyllä yleisellä perusteella tai sillä 23:ssä säädetyllä poikkeusperusteella, jonka mukaan on annettava sopimuslausekkein tai muulla tavoin riittävät takeet henkilöiden yksityisyyden tai oikeuksien suojasta. Ilmoitukseen tulee liittää sen rekisterin rekisteriseloste, josta tietoja siirretään ja siitä on lisäksi käytävä ilmi mitä tietotyyppäjä siirretään ja miten siirto tapahtuu.

Automatisoidun päätöksentekojärjestelmän käyttöönotto

Ilmoitus on tehtävä lain 31 §:ssä tarkoitetun automatisoidun päätöksentekojärjestelmän käyttöönotosta. Ilmoitukseen on liitettävä liitettävät rekisteriselosteet niistä rekistereistä, joiden tietoihin automatisoidut päätökset perustuvat. Ilmoituksesta on lisäksi käytävä ilmi, päätöksenteossa käytettävä logiikka.

Tietojenkäsittelypalvelujen ym hankkiminen ulkopuolisilta

Ilmoitus on tehtävä, jos vakuutusyhtiö hankkii ulkopuolisilta sellaisia tietojenkäsittely- tai maksupalveluita tai muita näihin verrattavia palveluita (esimerkiksi perimispalveluita tai postituspalveluita) ulkopuolisilta, joissa käsitellään henkilötietoja. Tällöin on huomattava, että esimerkiksi tietojenkäsittelytoimintaa toisen lukuun tekevät ovat myös omalta osaltaan velvollisia tekemään ilmoituksen tietosuojavaltuutetulle. Palveluja ostettaessa on syytä varmistua, että ko. yritys on tehnyt ilmoituksen toiminnastaan.

15. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY TIETOSUOJALAUTAKUNNAN LUVALLA

Henkilötietolain mukaan tietosuojalautakunta voi antaa eräissä tilanteissa luvan henkilötietojen käsittelyyn. Lautakunnan lupatoimivallasta on säännökset lain 43 §:ssä. Tietosuojalautakunnan lupa henkilötietojen käsittelyyn on vakuutusosalalla haettava esimerkiksi, jos

1. vakuutusyhtiö haluaa käsitellä henkilötietoja, mutta mitkään lain 8 §:ssä säädetyt henkilötietojen käsittelyn edellytykset eivät täyty. Tietosuojalautakunta voi tällöin myöntää luvan henkilötietojen käsittelyyn, jos lautakunta katsoo, että tietojen käsittely on tarpeen vakuutusyhtiön tai tiedot saavan sivullisen (esimerkiksi toinen vakuutusyhtiö) oikeutetun intressin toteuttamiseksi eikä käsittely vaaranna henkilön yksityisyyden suojaa ja oikeuksia; tai
2. jos vakuutusyhtiö haluaa käsitellä arkaluonteisia tietoja, mutta mitkään henkilötietolain 12 §:ssä säädetyt edellytykset eivät täyty. Tietosuojalautakunta voi tällöin antaa luvan arkaluonteisten tietojen käsittelyyn tärkeää yleistä etua koskevasta syystä.

16. SIIRTYMÄSÄÄNNÖKSET

Vakuutusyhtiöiden tulee mahdollisuuksiensa mukaan muuttaa henkilötietojen käsittelynsä uuden lain mukaiseksi heti lain tullessa voimaan. Sen varalta, että se ei käytännössä ole mahdollista ilman erityisiä toimenpiteitä tai kustannuksia, on rekisterinpitäjille varattu laissa henkilötietojen käsittelyn kuntoon saattamiseksi siirtymäaika, joka päättyy 24.10.2001.

Eryttäviä toimenpiteitä saattaa aiheutua mm. seuraavista uusista velvoitteista:

- Manuaalisesti pidetystä henkilörekistereistä on laadittava rekisteriselosteet ja
- On huolehdittava lain 24 §:ssä tarkoitettua ja käytännesäästöjen kohdassa 7 kuvatusta rekisteröidyn informoinnista häntä koskevien henkilötietojen käsittelystä, mikä saattaa edellyttää muutoksia tietojenkäsittelyprosessiin.

17. TIETOSUOJAVIRANOMAISET

Tietosuojavaltuutettu

Tietosuojavaltuutetun tehtävänä on antaa henkilötietojen käsittelyä koskevaa ohjausta ja neuvontaa sekä valvoa henkilötietojen käsittelyä henkilötietolain tavoitteiden toteuttamiseksi. Valtuutetulla on valvonnan toteuttamiseksi oikeus saada rekisterinpitäjiltä, esimerkiksi vakuutusyhtiöiltä, kaikki valvontaansa varten tarvitsemansa tiedot ja tehdä tarkastuksia vakuutusyhtiön toimipaikoissa.

Tarvittaessa tietosuojavaltuutetun on saatettava asia tietosuojalautakunnan päätettäväksi tai ilmoitettava asia syytteeseen panoa varten.

Tietosuojalautakunta

Tietosuojalautakunnan käsittelee henkilötietojen käsittelyyn liittyviä lain soveltamisalan kannalta periaatteellisesti tärkeitä kysymyksiä. Lisäksi lautakunta antaa käytännesääntöjen kohdassa 15 kuvatuissa tilanteissa luvan henkilötietojen käsittelyyn.

18. LISÄTIEDOT

Henkilötietolain soveltamiseen liittyvää neuvontaa on saatavissa tietosuojavaltuutetun toimistosta. Tietosuojalautakunnan ja tietosuojavaltuutetun toimiston yhdessä julkaisemasta Tietosuoja-lehdestä (ISSN 0786-5767) on asiantuntija-artikkelien lisäksi luettavissa mm. tietosuojalautakunnan päätöksiä ja selostuksia oikeustapauksista. Käytännön ohjeita ja muuta henkilötietojen suojaan liittyvää tietoutta on saatavissa myös Internetistä tietosuojavaltuutetun toimiston kotisivulta (www.tietosuoja.fi).

LIITTEET

Malleja vakuutusyhtiöiden rekisteriselosteiksi