

GDPR JA IDD VAKUUTUSALALLA TYÖSKENTELEVÄN NÄKÖKULMASTA

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tradenomi (AMK)
Liiketalous
Kevät 2019
Tapio Alatalo
Tomi Rajala

Tiivistelmä

Tekijät Alatalo, Tapio Rajala, Tomi	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 55	Valmistumisaika Kevät 2019
Työn nimi GDPR ja IDD vakuutusalan näkökulmasta		
Tutkinto Tradenomi (AMK)		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyömme käsittelee Euroopan yleistä tietosuoja-asetusta (GDPR) ja Euroopan ja parlamentin ja neuvoston direktiiviä vakuutusten tarjoamisesta (IDD-direktiivi) sekä näiden säädösten vaikutuksia vakuutusallalla työskentelyyn kahden eri vakuutusyhtiön henkilöstön näkökulmasta. Molemmat säädökset ovat astuneet voimaan vuonna 2018, joten aihe on tutkittaessa ajankohtainen. Tutkimus suoritettiin kyselylomakkeella ja tutkimuksen kohteina ovat Nordea Henkivakuutus Suomi Oy:n ja LähiTapiola Vellamo Keskinäisen Vakuutusyhtiön henkilöstöt.</p> <p>Yleistä tietosuoja-asetusta koskevien kysymysten vastauksista selvisi, että asetuksen tuomat muutokset ovat vaikuttaneet päivittäisiin työtehtäviin molemmissa yhtiöissä ja että vaikutukset koettiin pääosin hieman työtä hankaloittavina. Asiakkaan näkökulmasta asetus nähtiin pääosin tarpeellisina. Tutkimuksesta selvisi myös, että asiakkaat pyytävät omien tietojensa saamista tai niiden poistamista harvemmin kuin kuukausittain. Asetusta koskevia koulutuksia on molemmissa yhtiöissä pidetty useampia, eikä asetukseen liittyviä epäselviä tilanteita tule asiakkaille vastaan kovin usein.</p> <p>IDD-direktiiviä koskevista vastauksista ilmeni, että vakuutusdirektiivi on vaikuttanut työntekijöiden päivittäiseen työhön huomattavasti enemmän LähiTapiolassa kuin Nordeassa. Yleisellä tasolla direktiivin on kuitenkin nähty hieman hankaloittavan työtehtäviä. Asiakkaan kannalta direktiivin tuomia muutoksia ajateltaessa vastaukset jakautuivat tietosuoja-asetuksen tapaan. Molemmissa yhtiöissä on direktiiviin liittyen suoritettu useampia koulutuksia, eikä hankalia selvitystilanteita osu tämänkään osalta, kuin pienelle osalle vastaajista.</p> <p>Vastausten perusteella molemmat säädökset ovat aiheuttaneet yhtiöissä toimenpiteitä, sillä henkilökunta näkee työtehtävien hieman hankaloituneen muutosten myötä. Kävi myös ilmi, että asiakkaat eivät ole erityisemmin aktivoituneet tietosuoja-asioissa asetuksen myötä. Säädösten muutoksia asiakkaan näkökulmasta tarkasteltaessa vastaukset hieman eroavat yhtiöiden välillä, mutta kokonaisuudessaan enemmistö kokee säädökset tarpeellisina. Koulutuksia säädöksistä on tehty, eikä kokonaisvaltaista lisäkoulutusta ole välttämätöntä tehdä.</p>		
Asiasanat GDPR, IDD, tietosuoja-asetus, vakuutusdirektiivi, henkilötietojen käsittely		

Abstract

Author(s) Alatalo, Tapio Rajala, Tomi	Type of publication Bachelor's thesis Number of pages 55	Published Spring 2019
Title of publication GDPR and IDD from the Perspective of an Employee Working in Insurance Business		
Name of Degree (e.g. Bachelor of Business Administration)		
Abstract <p>The Thesis addresses General Data Protection Regulation (GDPR) and Insurance Distribution Directive (IDD) and how these legislations affect Finnish insurance business from the personnel's perspective. The study was made by conducting a survey among the personnel of Nordea Henkivakuutus Suomi Oy and LähiTapiola Vellamo Keskinäinen Vakuutusyhtiö.</p> <p>The test results show that the changes caused by GDPR have affected the daily work of the employees and the work has become slightly more complicated. Despite that, the employees see GDPR as a necessary change from the customers' point of view. The results also show that the customers ask to receive or to delete their personal data less than once a month. Both companies have arranged several training sessions about GDPR for the personnel and there is no apparent need for any extra training.</p> <p>IDD has affected the daily work of the personnel significantly more in LähiTapiola than in Nordea. In both companies the work has still become at least slightly more complicated. From customers' perspective, the IDD is seen as a necessary change. Several training sessions about IDD have been carried out in both of the companies, so there is also no apparent need for any extra training.</p> <p>Both GDPR and IDD have caused actions in the companies and therefore changed the daily work of the employees at least slightly. It also seems that the customers have not been activated in the data protection issues by GDPR. The legislation changes are seen as an essential thing from the customers' perspective but a bit more in Nordea than in LähiTapiola. There has also been a satisfactory amount of trainings about both legislations.</p>		
Keywords GDPR, General Data Protection Regulation, IDD, Insurance Distribution Directive		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	2
1.1	Opinnäytetyön taustat ja aiheesta tehdyt tutkimukset	2
1.2	Työn tavoitteet, tutkimusongelma ja rajaukset	2
1.3	Tutkimusmenetelmät	3
1.4	Opinnäytetyön rakenne.....	4
2	GDPR	5
2.1	Yleisen tietosuoja-asetuksen prosessi	5
2.2	Yleiseen tietosuoja-asetukseen liittyviä toimenpiteitä.....	9
2.3	GDPR:n keskeinen sisältö	10
3	VAKUUTUSALA JA IDD-DIREKTIIVI.....	17
3.1	Vakuutustoiminta	17
3.2	Vakuutusala Suomessa	17
3.3	Direktiivi ja sen soveltaminen.....	18
3.4	Pätevyys ja hyvämaineisuus.....	19
3.5	Tiedonantovelvollisuus	20
3.6	Vakuutusentarjoajan rekisteröintiin liittyvät muutokset	21
3.6.1	Rekisteröinnin edellytykset	21
3.6.2	Vakuutusedustajarekisteriin merkittävät tiedot	22
3.7	Muihin vakuutuslainsäädännön lakeihin tulleet muutokset	23
4	KYSELYTUTKIMUS	25
4.1	Työskentelyaika.....	25
4.2	Yleistä tietosuoja-asetusta koskevat kysymykset.....	27
4.3	IDD-direktiiviä koskevat kysymykset	38
4.4	Tutkimuksen johtopäätökset	47
4.4.1	Tietosuoja-asetukseen liittyvät vastaukset.....	47
4.4.2	IDD-direktiiviin liittyvät vastaukset.....	48
4.5	Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti	49
5	YHTEENVETO	50
	LÄHTEET	52
	LIITTEET	56

1 JOHDANTO

1.1 Opinnäytetyön taustat ja aiheesta tehdyt tutkimukset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää kahden vuonna 2018 voimaan astuneen merkittävän Euroopan Unionin säädöksen vaikutuksia Suomen lainsäädäntöön ja täten toimintaan finanssi- ja erityisesti vakuutusallalla. Säädökset, joita opinnäytetyössä käsitellään ovat Euroopan yleinen tietosuoja-asetus (lyhennettynä GDPR) sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi vakuutusten tarjoamisesta (lyhennettynä IDD). Näiden säädöksiin luonteeseen kuuluu, että ne toimivat ikään kuin raameina kansalliselle lainsäädännölle, joten tarkastelemme teoriaosuudessa säädöksiä itsessään, sekä niiden implementointia Suomen lakiin. Varsinaisessa tutkimuksessa selvitetään kahden eri vakuutusallalla toimivan yhtiön henkilöstön suhtautumista lakimuutoksiin ja niiden myötä tapahtuneisiin muutoksiin vakuutusallalla.

Opinnäytetyön aihe valikoitui sen ajankohtaisuuden vuoksi. Lisäksi taustalla on ammatillista kiinnostusta, sillä toinen kirjoittajista työskentelee itse vakuutusallalla asiakaspalvelutehtävissä. Tutkimuksen aihe otettiin myös kohdeyhtiöissä vastaan mielenkiinnolla. Työn kohdeyhtiöt ovat LähiTapiola Vellamo Keskinäinen Vakuutusyhtiö sekä Nordea Henkivakuutus Suomi Oy.

Yleisestä tietosuoja-asetuksesta on tehty aiempia opinnäytetöitä. Tämä työ eroaa niistä sen vuoksi, että tässä työssä käsitellään myös IDD-direktiiviä, josta ei ole vielä julkaistu opinnäytetöitä. Opinnäytetöitä on tehty tietosuoja-asetuksesta esimerkiksi henkilötietojärjestelmien ja tilitoimistojen näkökulmasta. Tässä työssä käsitellään aihetta vakuutusalan näkökulmasta. Annika Lammisen ja Eija Rantasen (2018) työssä EU:n tietosuoja-asetus ja sen vaatimat käytännön muutokset tilitoimistossa vuodelta 2018 keskitytään tietosuoja-asetuksen vaikutuksiin tilitoimistojen toiminnoissa. Tämä työ eroaa siitä IDD-direktiivin lisäyksen ja vakuutusalan näkökulman vuoksi. (Lamminen A. & Rantanen E. 2018.) Tuomas Jeppesenin työssä SIEM:n valinta (2018) vuodelta 2018 perehdytään tietosuoja-asetukseen ja sen tavoitteena oli löytää sopiva SIEM-järjestelmä toimeksiantajalle. Jeppesenin työ eroaa tästä työstä myös aiemmin mainittujen syiden vuoksi. (Jeppesen T. 2018.)

1.2 Työn tavoitteet, tutkimusongelma ja rajaukset

Säädösten myötä voimaan astuneet lakimuutokset ovat sitovia, joten niiden alla toimivien yritysten tuli tarvittaessa muuttaa toimintaansa lain mukaiseksi. Lakimuutokset astuivat

voimaan vasta hiljattain, joten niiden vaikutuksia ei ole keretty vielä tutkia. Muutosten tuomia vaikutuksia olisi mahdollista tutkia monen eri alan osalta niin yhtiöiden, kuin asiakkaidenkin näkökulmasta, mutta opinnäytetyön rajallisuuden vuoksi rajasimme tutkimuksen kattamaan vakuutusallalla asiakasrajapinnassa työskentelevän henkilöstön suhtautumista muutoksiin. Vertailun vuoksi tutkimme kahden hieman eri tavalla toimivan vakuutusyhtiön henkilöstön mielipiteitä. Oletuksena myös on, että vakuutusyhtiöiden henkilöstöillä on ymmärrystä vakuutuksista ja vakuutusallasta, joten näin tutkimustuloksilla voidaan nähdä olevan painoarvoa säädösten vaikutuksien arvioinnissa.

Tutkimuksen pääkysymys on seuraava:

- Kuinka vakuutusallalla työskentelevät kokevat yleisen tietosuojasetuksen ja IDD-direktiivin vaikutukset työssään?

Tutkimuksen alakysymyksiksi muodostuivat myös seuraavat:

- Kuinka tarpeellisina vakuutusallalla työskentelevät kokevat yleisen tietosuojasetuksen ja IDD-direktiivin kuluttajan kannalta?
- Kuinka paljon vakuutusallalla työntekijöitä on koulutettu yleiseen tietosuojasetukseen ja IDD-direktiiviin liittyvien muutosten osalta?

1.3 Tutkimusmenetelmät

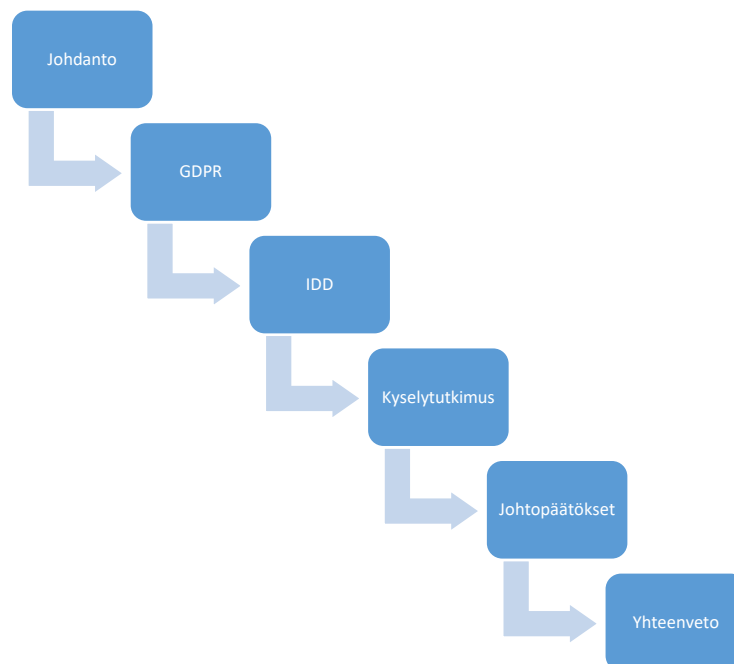
Tämän opinnäytetyön empiirisessä osuudessa suoritetaan kyselytutkimus strukturoiduilla kysymyksillä kahden eri vakuutusallalla toimivan yhtiön asiakasrajapinnassa toimiville henkilöstöille. Tarkoituksena on selvittää näiden yhtiöiden henkilöstön suhtautumista lakisäädöksiin ja niiden tuomiin muutoksiin alalla työskentelyyn. Olennaista on käsitellä tutkimustuloksia niin kokonaisvaltaisesti kuin yhtiökohtaisesti. Ensimmäinen vastaajaryhmä on henkivakuutusyhtiön palveluksessa toimiva henkilöstö, jonka tehtäviin ei kuulu vakuutus tuotteiden myynti. Toinen vastaajaryhmä on niin henki-, eläke- ja vahinkovakuutuksia kuin sijoitustuotteita tarjoavan vakuutusyhtiön asiakaspalvelu- ja myyntitehtävissä toimiva henkilöstö. Vastaajat koostuvat työsuhteisista, asiakasrajapinnassa työskentelevistä henkilöistä, eli esimerkiksi yrittäjäsuhteiset vakuutusmyyjät on rajattu pois.

Suoritettava tutkimus on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Kvantitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on mitata riittävästi havaintoyksiköitä suhteessa tutkittavaan perusjoukkoon ja näistä mittauksista yleistämällä saada jonkinlainen tutkimustulos. Kyselytutkimuksissa saatujen vastausten nähdään siis vastaavan koko kohderyhmän ajattelutapaa. (Kananen 2008, 10-11.) Tämä sopii tutkimuksemme, sillä kohderyhmän luonteen ja kyselyn aiheen vuoksi meillä on mahdollisuus saada hyvinkin suuri otos kohderyhmästä. Lisäksi

tutkimuksen tarkoituksen on selvittää yleisellä tasolla henkilöstön suhtautumista muutoksiin eikä niinkään syitä suhtautumisen taustalla. Jälkimmäisen perusteelliseen selvittämiseen tulisi hyödyntää laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta esimerkiksi haastattelujen muodossa. (Kananen 2008, 10-11.)

1.4 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön rakenne alkaa johdanto-osuudesta, jonka jälkeen siirrytään teoriaosuuteen. Teoriaosuudessa käsitellään ensimmäisenä tietosuojasetuksen muodostumisen historiaa ja sen sisältöä. Tämän jälkeen käsitellään ensin vakuuttamista ja vakuutusalaa Suomessa, jonka jälkeen siirrytään EU:n vakuutusdirektiiviin ja sen tuomiin muutoksiin Suomen vakuutuslainsäädännössä. Teoriaosuuden jälkeen edetään tutkimusosuuteen, jossa selvitetään kyselytutkimuksesta saatuja tuloksia. Lopuksi yhteenvedossa käydään läpi opinnäytetyö tiivistetysti. (Kuvio 1)



Kuvio 1. Opinnäytetyön rakenne

2 GDPR

2.1 Yleisen tietosuoja-asetuksen prosessi

EU:n henkilötietodirektiivi 95/46 EY

Tietosuoja-asetuksen prosessi on kuvattu kuviossa 2. Vuonna 1995 EU antoi tietosuojadirektiivin 95/46 EY, se käsitteli henkilötietojen vapaata liikkuvuutta ja niiden käsittelyä (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 95/46 EY). Direktiivi pantiin voimaan Suomessa henkilötietolakina 523/1999 (Oikeusministeriö 2018). Toisin kuin asetus, direktiivi antaa jokaisen EU:n jäsenmaan muokata ja sisällyttää sen omaan lainsäädäntöönsä omien kansalaistensa tarpeisiin. Asetuksen kohdalla jokaisen jäsenmaan tulee sisällyttää se omaan lainsäädäntöönsä ilman mitään liikkumavaraa. Tosin GDPR poikkeaa tästä antaen jäsenmaille pientä liikkumavaraa direktiivin tavoin. Toinen ongelma vuoden 1995 direktiivissä oli, että se ei ole enää relevantti tämän päivän digitaalisena aikana. Se ei määrittele, kuinka nykyaikana tietoja tallennetaan, kerätään ja siirretään. (Rossow 2018.)

Puitepäättös 2008/977/YOS

Vuonna 2008 voimaan astunut Puitepäättös 2008/977/YOS luotiin säätelemään EU:n jäsenvaltioiden rajat ylittävää henkilötietojen siirtelyä ja käsittelyä (Oikeusministeriö 2018). Puitepäättöksellä oli tarkoitus varmistaa korkeatasoinen suoja luonnollisten henkilöiden perusoikeuksille ja perusvapauksille ja erityisesti heidän oikeudelleen yksityisyyteen henkilötietojen käsittelyssä Euroopan unionista tehdyssä yhteistyössä rikosasioissa (Euroopan parlamentin ja neuvoston Puitepäättös 2008/977/YOS). Tietosuojadirektiivi kumosi EU:n tietosuojapuitepäätöksen 2008/977/YOS 6.5.2018 alkaen (Oikeusministeriö 2018.)

Euroopan tietosuojavaltuutetun lausunto (2011/C 181/01)

Euroopan tietosuojavaltuutettu antoi 22.6.2011 lausunnon ”Kattava lähestymistapa henkilötietojen suojaan Euroopan unionissa”. Lausunnon keskeisiä näkökohtia olivat: Tietosuojajärjestelyjen on tuettava Euroopan taloutta, yksilöiden turvallisuutta ja hallitusten vastuuta. Henkilötietojen suoja koskevien loukkauksien ilmoittamisesta on tehtävä säännös, jolla laajennetaan velvollisuutta kaikille rekisterinpitäjille. Lisäksi oikeudet tietojen siirrettävyydestä ja oikeus tulla unohdetuksi tulee ottaa käyttöön. Myös lasten tietojen keräämisestä ja edelleen välittämisestä on säädettävä erikseen ja suostumuksen rajoja on selvennettävä. (Euroopan tietosuojavaltuutettu 2011.)

Euroopan komission ehdotus vahvistaa yksityisyysoikeuksia verkossa ja säännellä digitaalista taloutta.

Euroopan komissio teki 25. tammikuuta 2012 ehdotuksen vuoden 1995 tietosuojadirektiivin uudistamisesta, jonka tarkoituksena oli vahvistaa yksityisyydensuojaa ja Euroopan digitaaloutta. Vuoden 1995 tietosuoja säännöt olivat myös sovellettuina eri tavoin jäsenmaissa, ja lainsäädännön yhtenäistämisen tarkoituksena oli myös vähentää hallintorästä. Tämän komissio näki tuottavan yrityksille 2,3 miljardin euron säästöt vuodessa. Uuden lainsäädännön tarvetta perusteltiin ehdotuksessa myös sen vahvistavalla vaikutuksella kuluttajien luottamukseen verkkoympäristöä kohtaan ja näin ollen se tukisi Euroopan talouskasvua, työllisyyttä ja innovaatioita. Komission ehdotukseen sisältyi myös yhden kansallisen tietosuojaviranomaisen käyttöönotto, johon organisaatiot voivat ottaa yhteyttä. Ehdotuksessa mainittiin myös henkilötietojen kohteen suostumuksen välttämättömyydestä ennen tietojenkäsittelyä. Uusi direktiivi tulisi ehdotuksen mukaan luoda myös poliisiyhteistyön ja rikosasioissa tehtävään oikeudelliseen yhteistyöhön. (Euroopan komissio 2018.)

Euroopan tietosuojavaltuutetun lausunto 2012/C 192/05

Tietosuojavaltuutettu antoi 30.6.2012 lausunnon Euroopan komission ehdotuksesta. Lausunnossaan hän suhtautui myönteisesti komission ehdotukseen tietosuojalainsäädännön tekemiseen asetuksen muodossa, mikä toisi edistysaskelia tietosuojan alalle Euroopassa, poistaen epä johdonmukaisuuksia jäsenmaiden lainsäädännöissä. Tietosuojavaltuutettu ei puoltanut komission ehdotusta lainvalvonta-alan omasta direktiivistä sen vuoksi, että se on asetusta paljon heikompi. Suurimpana ehdotuksen heikkoutena valtuutettu nosti lausunnossaan esille sen kattavuuden puutteen liittyen EU:n tietosuojavälineisiin, EU:n toimielimiin ja laitoksiin. Lisäksi ehdotuksen sisällössä ei käsitelty tosiasiallisia tilanteita, kuten matkustajarekisteritietoja tai televiestinnän käyttöä lainvalvonnassa. (Euroopan tietosuojavaltuutettu 2012.)

Euroopan tietosuojatyöryhmän lausunto 01/2012

23.3.2012 Euroopan tietosuojatyöryhmä WP29 antoi lausunnon koskien Euroopan komission tietuoja-asetusehdotusta. Työryhmä nosti esille viisi positiivista kohtaa ehdotuksesta. Asetus toisi parempaa selvyttä tarkempien määritelmien ja säännösten myötä tähdäten varmistamaan aikaisempaa tietosuojalainsäädäntöä yhtenäisemmän voimaantulon, kuitenkin helpottaen tiedon vapaan liikkumisen. Asetus vahvistaisi yksilöiden oikeuksia paremmalla läpinäkyvyydellä, kontrollilla tietojen käsittelyyn, tarkoilla säännöksillä lasten henkilötietoihin, oikeudella omiin henkilötietoihin, sekä oikeudella tietojen poistamiseen. Tietojenkäsittelijöiden työtä asetusta yksinkertaistaisi ja johdonmukaistaisi, luoden myös selkeän vastuuvastuun henkilötietojen käsittelyyn. Tietojenkäsittelyyn asetusta loisi selkeät

tietoturvelvoitteet. Henkilötietoja koskeviin erityisehtoihin asetus toisi riippumattomuutta ja vahvistusta, sisältäen hallinnolliset sakot ja velvollisuuden noudattaa lainsäädäntöä ehdoissaan. (Euroopan tietosuojatyöryhmä 2012.)

Työryhmä nosti myös esille lausunnossaan kolme puutetta ehdotuksessa. Ehdotuksessa ei ole säännöksiä koskien määräyksiä instituutioiden määräajoista, tarkastusvelvollisuuksista tai muista suojatoimenpiteistä, kuten tietojen käytön rajoittamista vakavien rikosten osalla. Ehdotuksesta puuttuu myös tietojenkäsittelijöiden velvollisuuksista ilmoittaa tietojen kohteelle, jos hänen tietonsa ovat vääriä tai laittomasti siirrettyjä. Viimeisenä epäkohdantana ehdotuksessa työryhmä otti esille säännösten puutteen tietojen lähettämisessä kolmansille osapuolille, jotka eivät suoraan kuulu direktiivin piiriin. (Euroopan tietosuojatyöryhmä 2012.)

Euroopan tietosuojatyöryhmän lausunto 08/2012

Euroopan tietosuojatyöryhmä antoi päivitetyn lausuntonsa koskien Euroopan komission tietosuojaehdotusta. Siinä työryhmä oli nostanut esille kohtia, joidenka se koki tarvitsevan selvennystä. Työryhmä halusi tarkennusta muun muussa: komission roolista lainsäädännön läpi viemisessä, sääntelyn puuttumisesta EU:n instituutioilta, EU:n lainsäädännön ja kansallisten lainsäädäntöjen välisestä suhteesta, vastuista ja velvollisuuksista koskien rajatapauksia, henkilöiden profiloinnista ja logiikasta sen tietojen siirtelyn takana. (Euroopan tietosuojatyöryhmä 2012.)

Yleisen tietosuoja-asetus (GDPR) 2016/679

Euroopan parlamentti äänesti yleisestä tietosuoja-asetuksesta 12.3.2014. Se hyväksyi asetuksen tuloksella 621 ääntä puolesta, 10 vastaan ja 22 poissa. Tämän jälkeen asetus siirtyi Euroopan komissiolle, joka hyväksyi asetuksen 15.6.2015. Euroopan tietosuojavaalutettu antoi lausunnon koskien GDPR:n viimeistä sisältöä 27.7.2015. (Euroopan tietosuojavaalutettu 2018.)

Lausunnossaan tietosuojavaalutettu nosti kolme asiaa esille GDPR:n lopullisesta sisällöstä: sen tulisi olla toimiva kansalaisille, mikä saavutettaisiin tarkoilla määrityksillä, siitä mitä henkilökohtaiset tiedot ovat. Lisäksi kaiken tietojenkäsittelyn tulisi olla oikeudellisesti perusteltua ja valvonnan tulisi olla itsenäistä. 15.12. 2015 Euroopan neuvosto ja komissio pääsivät yksimielisyyteen GDPR:n sisällön osalta. (Euroopan tietosuojavaalutettu 2018.)

Toimenpidesuunnitelma ja lisäykset

Euroopan tietosuojatyöryhmä antoi 2.2.2016 toimenpidesuunnitelman GDPR:n täytäntöönpanosta (Euroopan tietosuojavaltuutettu 2018). Toimenpidesuunnitelman neljä pääkohtaa olivat: Euroopan tietosuojakomitean muodostaminen, GDPR:n liittyvien EU:n toimielinten yhteensulauttaminen ja tietosuoja-auktoriteetin luominen, ohjeistuksen luonti tietojenkäsittelijöille, ja -hallinnoijille ja kommunikoinnin varmistus GDPR:n ja tietosuojakomitean parissa toimivien elinten välillä. (Euroopan tietosuojatyöryhmä 2016.) Yleinen tietosuoja-asetus julkaistiin 27.4.2016 ja se astui voimaan 20 päivän päästä julkaisusta. Euroopan parlamentti ja komissio tekivät vielä viimeisiä täydennyksiä asetukseen, tarkentaen sen sisältöä. (Euroopan tietosuojavaltuutettu 2018.)

Lopullinen voimaantulo

The General Data Protection Regulation 2016/679 (GDPR) suom. Euroopan unionin yleinen tietosuoja-asetus astui voimaan 25.5.2016. Jäsenmaissa sovellettavaksi se tuli 25.5.2018. Se korvasi aiemman henkilötiedodirektiivin 95/46EY:n, sekä tietosuoja-alan puittepäätöksen 2008/977/YOS. (ITGP Privacy Team 2017.) Yksityisellä- ja julkisella sektorilla asetusta sovellettiin 25.5.2018 alkaen (Finanssiala 2017.) GDPR on viimeisimpiä askeleita henkilökohtaisten tietojen tärkeyden ja arvon globaaliin tunnistukseen. Vaikka informaatioaika on ollut jo voimassa jonkin aikaa, niin henkilökohtaisten tietojen todellinen arvo on tullut tietoisuuteen vasta hiljattain. Kyber-rikollisuus luo merkittävän uhan Euroopan unionin kansalaisille. Organisaatiot voivat data-analyysitekniikoillaan jäljittää ja ennakoida yksittäisten henkilöiden käyttäytymistä. Näiden ongelmien lisäksi, teknologian kehittymisen ja henkilökohtaisten tietojen väärinkäytöksistä johtuvan huolen vuoksi EU on luonut yleisen tietosuoja-asetuksen selventämään EU-jäsenmaiden kansalaisten tietosuoja-oikeuksia ja varmistamaan EU:n laajuisen suojauksen henkilökohtaisille tiedoille (ITGP Privacy Team 2017.) Tietosuoja-asetus pitää sisällään säännökset rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuuksista ja listaa myös rekisteröidyn oikeudet (Oikeusministeriö 2018.)

Tietosuojalaki 5.12.2018/1050

Suomessa GDPR otettiin lainsäädäntöön tietosuojalakina, joka tuli voimaan 1.1.2019. Lain tarkoituksena on myös täydentää EU:n yleistä tietosuoja-asetusta ja toimia sovellettavana lainsäädäntönä asetuksen rinnalla. Laissa säädetään poikkeustilanteista ja täsmennettävistä kohdissa tietosuoja-asetuksessa. Tietosuojalaki sisältää myös sääntelyn valvontaviranomaisesta, sekä erityistilanteista liittyen henkilötietojen käsittelyyn, kuten sananvapauden yhteensovittamista henkilötietojen suojaan. Laki kumosi aiemman henkilötietolain, sekä lain tietosuojalautakunnasta ja tietosuojavaltuutetusta. Suomessa GDPR:n

mukaiset tietosuojaan liittyvät viranomaistehtävät täyttää tietosuojavaltuutettu. Valtuutetulla on oikeudet antaa organisaatioille uhkasakko tietojenkäsittelyyn liittyvästä rikkeestä. (Oikeusministeriö 2018.)

Poikkeuksia henkilötietojen käsittelyyn on luotu joissain tilanteissa. Journalistisessa-, tieteellisessä-, ja historiallisessa tutkimuksessa voidaan poiketa joistain asetuksen velvoitteista, mikäli poikkeaminen on perusteltavaa esimerkiksi sananvapauden kannalta. Näissä tilanteissa rekisteröityjen tietojen kohteelta on esimerkiksi evätty oikeus omien tietojensa tarkasteluun. Tietosuojalaki ei jatkossakaan evää terveyden, seksuaalisen suuntautumisen, uskonnon tai poliittisten näkemysten rekisteröimistä ja käsittelyä tilastointia varten. (Oikeusministeriö 2018.)



Kuvio 2. Tietosuoja-asetuksen prosessi

2.2 Yleiseen tietosuoja-asetukseen liittyviä toimenpiteitä

Komission ehdotus koskien tietosuoja EU:n instituutioissa.

Euroopan komissio teki ehdotuksen kahdesta uudesta asetuksesta koskien tietosuoja EU:n instituutioissa 10.1.2017. Ensimmäinen ehdotettu asetusta koski sähköisen viestinnän

tietosuoja, jonka tarkoituksena olisi parantaa yksityiselämän suojaa, sekä avata yrityksille uusia liiketoimintamahdollisuuksia. Muutoskohtia aiempaan lainsäädäntöön olisi viestintäpalveluiden, kuten WhatsApp:n, Skypen ja Gmailin, sisällyttäminen yksityisyyttä suojaavaan lainsäädännön alle. Sisältö-, ja mediatiedot käsiteltäisiin myös henkilötietoina. Evästeiden sääntelyä lievennettäisiin ja yksinkertaistettaisiin. Sähköisen viestinnän tietosuoja-asetus ehdotus kieltäisi sähköisen ei-toivotun viestinnän ilman suostumusta, kuten roskapostin tai myyntipuhelut. Ehdotus myös pyrki yhtenäistämään lainsäädäntöä jäsenmaiden kesken. (Euroopan komissio 2017.)

Toinen asetusehdotus koski tietosuojasäännöstelyä EU:n toimielimille. Se uudistaisi vuoden 2001 lainsäädäntöä, mikä parantaisi tietojenkäsittelyn tehokkuutta toimielinten sisällä ja välillä. (Euroopan komissio 2017.)

Euroopan parlamentti ja neuvosto tekivät 22.5.2018 asetusehdotuksen koskien henkilötietojen suojausta ja vapaata liikkuvuutta EU:n toimielimissä. Ehdotus odottaa kolmikantakousta. (Euroopan tietosuojavaltuutettu 2018.)

EU:n tietosuojadirektiivi 2016/680

EU:n tietosuojadirektiivi 2016/680 tuli sovellettavaksi jäsenmaissa 6.5.2018. Se käsittelee henkilötietojen käsittelyä rikos-, ja oikeusasioissa, pyrkien varmistamaan korkeatasoisen suojan rekisteröidylle. Sen tarkoituksena on myös parantaa terrorismin torjuntaa ja tehostaa yhteistyötä EU:n alueella toimivien poliisi-, ja rikosoikeusviranomaisten välillä antaen oikeuden tietojen tehokkaaseen vaihtoon. Direktiivi kumosi puitepäätöksen 2008/977/YOS. (Eduskunta 2018.)

2.3 GDPR:n keskeinen sisältö

Henkilötiedot

Yleinen tietosuoja-asetus määrittelee henkilötiedot seuraavasti:

”Kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön — liittyviä tietoja; tunnistettavissa olevana pidetään luonnollista henkilöä, joka voidaan suoraan tai epäsuorasti tunnistaa erityisesti tunnistetietojen, kuten nimen, henkilötunnuksen, sijaintitiedon, verkkotunnistetietojen taikka yhden tai useamman hänelle tunnusomaisen fyysisen, fysiologisen, geneettisen, psyykkisen, taloudellisen, kulttuurillisen tai sosiaalisen tekijän perusteella” (Euroopan Unionin Yleinen tietosuoja-asetus 2016/679, 4 artikla, 1 momentti)

Perusteet henkilötietojen käsittelylle

Henkilötietoja käsittelevien yritysten tietojenkäsittelyn tulee olla laillista. Tällä tarkoitetaan, että käsittelylle täytyy olla oikeudellinen peruste. Oikeudenmukaisuudella tarkoitetaan, että yritykset ottavat vastuun tietojenkäsittelystä eivätkä käsittele tietoja ilman vaadittavia perusteita. Läpinäkyvyydellä taas tarkoitetaan, että henkilötietojen kohdetta tulee informoida tämän tietojen käsittelystä. (Punit 2018.)

Yleisessä tietosuoja-asetuksessa on eritelty kuusi perustetta henkilötietojen käsittelylle. Ensimmäinen peruste on, että käsittelyn syynä tulee olla yksi perusteista, jotta käsittely on oikeutettua. Tietojenkäsittelijän tulee esittää aina oikeudellinen peruste tietojen keräämiselle. Toinen oikeuttava peruste tietojenkäsittelylle on, että se on tarpeellista uuden sopimuksen luomiseksi tai jos henkilötietojen kohteena olevan henkilön kanssa toimitaan vanhan sopimuksen ollessa voimassa. Henkilötietojen käsittely on myös oikeutettua, mikäli tietojen kohde aloittaa toiminnan tietojenkäsittelijän kanssa, vaikkei olisikaan voimassa olevaa sopimusta. Näissä tilanteissa GDPR painottaa, että aloitteen tulee tulla tietojen kohteelta. (Klekovic 2018.).

Kolmas peruste tietojen käsittelylle on tilanteissa, jotka eivät ole erikseen mainittuja voimassa olevassa lainsäädännössä, mutta joissa käsittely on tärkeää tietojen kohteen elintärkeiden etujen suojaamiseksi. Neljäs peruste tietojen käsittelylle on, että sillä on yleisen edun tai rekisterinpitäjän julkisen vallan perusteltu oikeus tietojen käsittelylle. Tietojen kohteella on kuitenkin oikeus kyseenalaistaa rekisterinpitäjän määritelmä yleisestä edusta, johon rekisterinpitäjän täytyy vastata ajoissa. Esimerkiksi poliittisella puolueella saattaa olla oikeus kopioida vaaliluettelo. (Klekovic 2018.)

”Käsittely on tarpeen rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttamiseksi, paitsi milloin henkilötietojen suoja edellyttävät rekisteröidyn edut tai perusoikeudet ja -vapaudet syrjäyttävät tällaiset edut, erityisesti jos rekisteröity on lapsi.” (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2016/679 2. luku 6. artiklan 1. asetus). Viides peruste antaa mahdollisuuden käsitellä henkilötietoja erityistilanteissa, joissa suostumusta ei ole saatu. Kuudes ja viimeinen peruste tietojenkäsittelylle on, että kohde on antanut selkeän ja harkinnanvaraisen suostumuksensa tietojenkäsittelyyn. (Klekovic 2018.)

Henkilötietojen kohteen oikeudet

Yksi GDPR:n tärkeimmistä tavoitteista on varmistaa yksityishenkilöiden henkilötietojen suojaus ja yksityisyys. Tämän varmistamiseksi GDPR määrittelee henkilötietojen kohteiden oikeudet. Ensimmäinen oikeus koskee henkilötietojen kohteen oikeutta tiedustella rekisterinpitäjältä tämän omia tietoja, niiden käsittelyä ja perusteita käsittelylle. Esimerkiksi

henkilö saattaa kysyä, keiden välillä hänen tietojansa jaetaan. Toinen oikeus koskee tietojen kohteen oikeutta päästä käsiksi omiin henkilötietoihinsa. Tämä mahdollistaa tietojen kohteen saada nähdä omat henkilötietonsa tai saada niistä kopio. (Punit 2018.)

Kolmas oikeus antaa henkilötietojen kohteelle oikeuden muuttaa häntä koskevia tietoja, mikäli hän kokee tietojen olevan epätarkkoja tai paikkaansa pitämättömiä. Neljäs oikeus antaa henkilötietojen kohteelle oikeuden perua aikaisempi suostumuksensa tai kieltää henkilötietojensa käsittely tiettyä tarkoitusta varten, jolloin tietojenkäsittelijä joutuu keskeyttämään tietojenkäsittelyn, mikä perustui aiempaan lupaan tietojen kohteelta. Viides oikeus vastustaa tietojenkäsittelyä pätee tilanteissa, joissa tietojenkäsittelyn kohde on osana oikeudenkäyntiä. (Punit 2018.)

Kuudes GDPR:n turvaama oikeus tietojen kohteelle on oikeus vastustaa automaatiolla toimivaa tietojenkäsittelyä ja vaatia, että hänen henkilötietojensa käsittely tapahtuisi manuaalisesti. Seitsemäs oikeus antaa henkilötietojen kohteelle oikeuden tulla unohdetuksi. Tämä tarkoittaa oikeutta pyytää omia tietojaan poistettaviksi, mikä on kuitenkin riippuvainen tietorekisterin luonteesta. Viimeisenä oikeutena asetus määrittelee oikeuden saada tietää omien henkilötietojensa mahdolliset siirtelyt. Näissä tilanteissa datan tulee olla sähköisesti luettavassa muodossa. (Punit 2018.)

Tietosuojavastaava

Kun organisaatiossa tapahtuu merkittävä määrä henkilötietojen käsittelyä, organisaation tulee määrittää tietosuojavastaava. Tietosuojavastaavan vastuulla on organisaation informointi yleisen tietosuoja-asetuksen vaatimusten täyttämiseksi. (Punit 2018.)

Tietosuojavastaavan määrittäminen oli jo EU:n direktiivissä 95/46/EY, mutta sen tehtävien sisällön määrittämisessä oli vielä puutteita. Näitä tehtäviä tarkennettiin EU:n instituutioita koskevassa Euroopan komission asetuksessa 45/2001. Tämä tapahtui huomattavimmin määrittämällä tietosuojavastaavan rooli Euroopan tietosuojavaltuutetun instituutiossa, mistä tuli myöhemmin merkittävä osa yleistä tietosuoja-asetusta. (Faller 2018.)

Tietosuojavastaava tulee olla nimitetty perustuen ammatilliseen osaamiseen, erityisesti liittyen tietosuoja lainsäädäntöön ja –käytäntöihin. Vastaava voi olla henkilökuntaan kuuluva tai ulkopuolinen palveluntarjoaja, jonka yhteystiedot tulee olla lähetettynä toimivaltaiselle tietosuojaviranomaiselle. Tietosuojavastaavalla tulee olla tarvittavat resurssit tehtäviensä suorittamiseksi ja asiantuntemuksensa säilyttämiseksi. Lisäksi tietosuojavastaavan tulee olla suorassa yhteydessä ylimpään johtoon. (EU GDPR 2016.)

Tietosuojavastaavan päätehtävä on varmistaa, ettei henkilötietojenkäsittelyllä ole haitallista vaikutusta henkilötietojen kohteelle. Tietosuojavastaavan olennainen rooli ei ole puuttua käsittelyyn sen tapahtumisen jälkeen, vaan ohjeistaa parhaat järjestelmä- ja toimintamalliratkaisut. Näiden tulee noudattaa tiettyjä turvatoimia, jotka ovat tietosuojavastaavan itsenäisesti määrittämiä. (Faller 2018.)

Rekisterinpitäjä

Yleinen tietosuojasetus määrittelee rekisterinpitäjän seuraavasti:

”luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, viranomaista, virastoa tai muuta elintä, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot.”
(Euroopan Unionin Yleinen tietosuojasetus 2016/679, 4 artikla, 7 momentti).

Rekisterinpitäjän velvollisuuksia ovat noudattaa tietosuojasetuksen henkilötietojen käsittelyn periaatteita, joita ovat laillisuus, tasapuolisuus, läpinäkyvyys, tiedon minimointi, tarkkuus, rehellisyys ja henkilötietojen luottamuksellisuus. Rekisterinpitäjän vastuulla voi olla toimenpiteitä, kuten jakaa vastuualueet tietosuojaan liittyen, tietosuoja-vaikutusten arviointi, riskien vähentämissuunnitelma, käyttöönottaa henkilötietojen käsittely siten, ettei henkilötietoja pysty yhdistämään henkilötietojen kohteeseen ilman lisätietoja ja tietojen minimointi asetuksen määräysten täyttymiseksi. (Bouca 2018.)

Jos useampi organisaatio jakaa vastuut henkilötietojen käsittelystä, niiden täytyy sopia kunkin vastuut sopimuksella ja jakaa tämä tieto henkilötietojen kohteille (Bouca 2018).

Henkilötietojen käsittelijä

Yleinen tietosuojasetus määrittelee henkilötietojen käsittelijän seuraavasti:

”... luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, viranomaista, virastoa tai muuta elintä, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun” (Euroopan Unionin Yleinen tietosuojasetus 2016/679, 4 artikla, 8 momentti).

Henkilötietojen käsittelijän velvollisuutena on käsitellä tietoja rekisterinpitäjän ohjeistamalla tavalla siten, että tietosuojasetuksen ehdot täyttyvät (Bouca 2018).

Henkilötietojenkäsittelyn vastuullisuusperiaatteet

Vastuullisuusperiaatteet voidaan jakaa kolmeen pääkohtaan:

- Tarvittavien teknisten- ja organisaationallisten toimenpiteiden tulee olla otettuina käyttöön ja niitä tulee ylläpitää ja kehittää ennakoivasti ja jatkuvasti.

- Tarvittavat toimenpiteet tulee olla käyttöön otettuina jokaisessa henkilötietoja käsittelevässä osastossa ja toiminnossa.
- Lainsäädännön noudattamisen todisteena käytettävää dokumentointia voidaan tuottaa koska vain ja tätä tulee kyetä esittämään siihen oikeutetulle osapuolelle. Esimerkiksi tietosuojaviranomainen tai henkilötietojen kohde. (Snezhana 2017.)

Vastuullisuusperiaatteiden noudattamiseksi ei riitä pelkästään tietosuojavastaavan nimittäminen ottamaan vastuu ja valvomaan koko organisaation henkilötietojen käsittelyä. Koko organisaatiolla tulee olla yhteinen käsitys henkilötiedoista, joita sillä on hallussaan. Henkilötiedot tulee olla myös luokiteltu niiden laadun perusteella. Organisaatiolla tulee olla valvontasuunnitelma henkilötiedoista ja korjaustoimenpide suunnitelma tarvittaessa. Suunnitelmien täytyy näyttää lainsäädännön noudattamista. Todisteina vastuullisuusperiaatteiden noudattamisesta kelpaavat esimerkiksi dokumentit tietoturvatyökaluista tai taulukko organisaation roolituksesta ja niihin liittyvistä vastuualueista. (Snezhana 2017.)

Tietosuojavaikutusten arviointimalli DPIA

GDPR vaatii, että organisaation tulee toteuttaa arviointi tietosuojavaikutuksista aina kun aloitetaan uusi projekti, jolla on mahdollisesti suuri riski muiden ihmisten henkilötietoihin. Tällaisia tilanteita syntyy:

- kun organisaatio ottaa käyttöönsä uutta teknologiaa.
- henkilöiden sijaintia tai käyttäytymistä dokumentoidaan.
- kun suoritetaan systemaattista valvontaa julkisesti avoimelle sijainnille suurella mittakaavalla.
- kun tietojenkäsittelyä käytetään automatisoitujen ratkaisujen tekemiseksi, joilla saattaa olla oikeudellisia tai merkittäviä vaikutuksia henkilöihin.
- kun käsitellään lasten tietoja.
- jos tietovuoto voi mahdollisesti aiheuttaa tilanteen, jossa tietojen kohteelle aiheutuu merkittävä uhka.
- kun käsitellään tietoja, jotka koskevat kohdehenkilön rotua tai etnistä alkuperää, poliittisia näkemyksiä, uskonnollista tai aatteellista vakaumusta, ammattiliiton jäsenyyttä, geneettisen datan käsittelyä, biometrisen datan käsittelyä tarkoituksena tunnistaa luonnollinen henkilö, seksuaalista käyttäytymistä tai –suuntausta. (Wolford 2016.)

Tietosuojavaikutusten arvioinnin tulisi tapahtua ennen tietojenkäsittelyn aloittamista ja tietosuojavaltuutetun tulisi konsultoida ja valvoa projektin toteuttamista (Wolford 2016).

Yhdistyneiden kuningaskuntien tietosuojaviranomaisen luomassa tietosuojavaikutusten arviointimallissa ensimmäisessä kohdassa arvioidaan tarve tietosuojavaikutusten arvioinnille. Toisessa vaiheessa määritellään tietojenkäsittely, kolmannessa vaiheessa kuvataan, kuinka kommunikointi kolmansien osapuolten kanssa tapahtuu. Neljäs vaihe käsittelee tietojenkäsittelyn tarpeellisuutta ja laajuutta. Viidennessä vaiheessa määritellään ja arvioidaan käsittelyyn liittyvät riskit., kuudennessa vaiheessa määritellään toimenpiteet riskien vähentämiseksi. (Yhdistyneiden kuningaskuntien tietosuojavaltuutetun toimisto 2018.)

Toimenpiteet tietoturvaloukkauksen tapahtuessa

GDPR säätelee toimenpiteistä tietoturvaloukkaus tilanteissa, joissa on mukana Euroopan unionin kansalaisten henkilötietoja. Tämä tarkoittaa sitä, että tietoturvaloukkauksesta on ilmoitettava tietosuojavaltuutetulle 72 tunnin sisällä tietoturvaloukkauksen ilmenemisestä.

Toimenpiteet vaiheittain:

- Tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan tietosuojavaltuutetulle.
- Varmistetaan, että tapahtunut tietoturvaloukkaus kosketti henkilötietoja. Arvioidaan henkilötietojen kohteiden lukumäärä, joiden tietoja loukattiin. Määritellään loukattujen tietojen laatu. Listataan turvatoimet, jotka olivat jo olemassa tietoturvaloukkauksen tapahtuessa.
- Tietosuojavastaavan ilmoitus tietosuojavaltuutetulle ja mahdollisille kolmansien osapuolten tietosuojavaltuutetuille. Tietosuojavastaavan tulee myös tarkastella, vaikuttiko tietoturvaloukkaus merkittävästi henkilötietojen kohteiden oikeusturvaan, jolloin heitä tulee myös informoida.
- Loukkauksen mahdollistaneiden tekijöiden etsintä ja tietosuojavaltuutetun informointi selvinneistä yksityiskohdista.
- Kun tietoturvaloukkaus on selvitetty ja uusiutuminen estetty, organisaation tulee selvittää keinoja vahvistavista toimenpiteistä tietoturvaloukkausten estämiseksi. Nämä toimenpiteet tulee dokumentoida, jotta voidaan näyttää toteen lainsäädännön noudattaminen. (Punit 2018.)

Hallinnolliset sanktiot

Tietosuojaviranomaisen toimivaltaan sisältyvät sanktioiden määräämisoikeudet tietosuojasetuksen rikkomisesta. Näitä ovat varoitus, huomautus, rekisterinpitäjälle annettava

määräys, rajoitusten antaminen käsittelyyn liittyen, sertifiointin peruuttaminen ja määräys keskeyttää käsittely. Näiden lisäksi organisaatioille voidaan langettaa sakko, joka on enintään 4% liikevaihdosta tai 20 miljoonaa euroa (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2017).

3 VAKUUTUSALA JA IDD-DIREKTIIVI

3.1 Vakuutustoiminta

Niin yksityisen henkilön, kuin yritystenkin päivittäiseen elämään ja toimintaan liittyy erilaisia riskejä. Omaisuuteen liittyviä riskejä ovat esimerkiksi tulipalot, vuotovahingot, varkaudet ja erilaiset rikkoutumiset. Erilaiset tapaturmat ja sairastumiset ovat taas terveyteen liittyviä riskejä. Riskit voivat myös poikia uusia riskejä, kuten esimerkiksi esinevahingon myötä mahdollinen toiminnan keskeytymisen riski yritykselle. Vakuuttamisessa on kyse näihin erilaisiin riskeihin varautumisesta. (Rantala & Kivisaari 2014, 61–62.)

Erilaiset vakuutuslaitokset, kuten vakuutusyhdistykset ja vakuutusyhtiöt ovat valmiita kantamaan näitä erilaisia riskejä vakuutusmaksuja vastaan. Nämä vakuutuslaitokset, eli vakuutuksenantajat, solmivat asiakkaidensa, eli vakuutuksenottajien kanssa vakuutus sopimuksia, joissa eritellään yksityiskohtaisesti vakuutuksessa katetut riskit ja niiden sattuessa maksettavat korvaukset. Vakuutuksenantajat sitoutuvat riskin toteutuessa korvaamaan vahingon sopimukseen sovittujen ehtojen mukaisesti. (Rantala & Kivisaari 2014, 63.)

Vakuutustoiminta perustuu suurten lukujen lakiin, jonka mukaan riskit pienenevät, kun ne otetaan tarpeeksi suuren joukon kannettavaksi. Tällöin riskit eivät käy kenellekään yksittäiselle taholle niin suuriksi, että se vaarantaisi koko elämän tai toiminnan (Rantala & Kivisaari 2014, 69.) Tämä periaate oivallettiin jo varhain, sillä esimerkiksi keskiajalla erilaiset kylät ja pitäjät harjoittivat paloaputoimintaa, jossa koko kylä osallistui paloapukassan ylläpitoon, josta sitten korvattiin palon sattuessa uuden talon rakentaminen. Yksittäiselle talonpojalle talon palaminen ja uudelleen rakentaminen olisi voinut olla taloudellisesti kestämätön tilanne, mutta paloapukassan myötä toiminta saattoi jatkua. (Rantala & Kivisaari 2014, 23-25.)

3.2 Vakuutusala Suomessa

Nykypäivän Suomessa vakuutustoiminta voidaan jakaa kahteen pääluokkaan: yksityisvakuutuksiin ja sosiaalivakuutuksiin. Yksityisvakuutukset ovat yksityisten vakuutuksenantajien ja vakuutuksenottajien välisiä sopimuksia, joihin ei liity lakisääteisyttä tai muuta kontrollointia lakien pohjalta yleisiä määräyksiä lukuun ottamatta. Yksityisvakuutukset voidaan vielä jakaa henkilö- ja vahinkovakuutuksiin. Henkilövakuutukset kattavat henkilöriskejä, joten niihin kuuluvat esimerkiksi erilaiset henkivakuutukset, vapaaehtoiset eläkevakuutukset sekä tapaturma- ja sairaskuluvakuutukset. Vahinkovakuutukset taas kattavat esine- ja

varallisuusvahinkoja, kuten tulipaloja tai rikkoutumisia ja toiminnan keskeytymistä tai vastuuvahinkoja. (Rantala & Kivisaari 2014, 69–70.)

Sosiaalivakuutukset ovat taas lakisääteisiä tai muuten laeilla ohjattuja sopimuksia, joita tarjoavat yksityisten vakuutuslaitosten lisäksi myös julkisluontoiset laitokset, kuten Kansaneläkelaitos. Sosiaalivakuutuksia ovat eläkevakuutukset, työsuhteeseen liittyvät sairauskuluvakuutukset, lakisääteiset työtapaturmavakuutukset, työttömyysvakuutukset ja työntekijöiden ryhmähenkivakuutukset. Sosiaalivakuutukset kattavat pääsääntöisesti henkilöis-kejä, kuten vanhuutta, sairautta tai työttömyyttä. (Rantala & Kivisaari 2014, 69–70.)

Erilaisia suomalaisilla vakuutusmarkkinoilla toimivia yhteisöjä on Finanssivalvonnan valvontaluettelon mukaan 393 kappaletta. Tämä luku sisältää kuitenkin varsinaisten vakuutusyhtiöiden lisäksi kaikki pienemmät toimijat, kuten erilaiset eläkesäätiöt, vakuutuskassat, meklariliikkeet ja ulkomaisten vakuutusyhtiöiden sivuliikkeet Suomessa. (Finanssivalvonta, 2019). Vuonna 2013 varsinaisia suomalaisia vakuutusyhtiöitä toimi Suomessa 59 kappaletta. Suurimmat toimijat ovat erilaisia ryhmittymiä, joissa toimii useampia yhtiöitä. Ryhmittymänä toimiminen mahdollistaa esimerkiksi vahinko- ja henkivakuutusten tarjoamisen samassa yhteydessä, sillä Suomen lainsäädäntö kieltää näiden molempien tarjoamisen samassa yhtiössä. Suurimpia ryhmittymiä ovat OP-Pohjola-ryhmä, Sampo-konserni, LähiTapiola-ryhmä ja Fennia-ryhmä. Suurin henkivakuutusyhtiö on Nordea Henkivakuutus Oy. (Rantala & Kivisaari 2014, 139–140.)

3.3 Direktiivi ja sen soveltaminen

Direktiivit ovat Euroopan Unionin parlamentin luomia jäsenvaltioita sitovia yleisiä ohjenuoria, joiden puitteissa jäsenmaiden tulee järjestää oma lainsäädäntönsä vastaamaan direktiivin asettamia tavoitteita (Euroopan Unioni 2019). Tässä luvussa käsitellään Euroopan parlamentin ja neuvoston säätämää direktiiviä vakuutusten tarjoamisesta (IDD), joka tarkoittaa vakuutuksia tarjoavien toimijoiden velvollisuuksia toiminnassaan. Tällä direktiivillä korvattiin direktiivi 2002/92/EY vakuutusedustuksesta. IDD astui voimaan 23.2.2016, mutta sen varsinainen soveltaminen EU:n jäsenmaissa alkoi 1.10.2018 (Finanssivalvonta 2019.) Tämä tarkoittaa sitä, että voimaanastumisen jälkeen alkoi siirtoaika, jonka sisällä jäsenvaltioiden tuli sisällyttää IDD omaan lainsäädäntöönsä soveltamisajankohtaan mennessä. Suomessa IDD implementoitiin lakiin vakuutusten tarjoamisesta (234/2018), joka kumosi tätä ennen voimassa olleen lain vakuutusedustuksesta (15.7.2005/570) 1.10.2018 alkaen. Lisäksi säädettiin uudet muutoslait, joilla tehtiin muutoksia vakuutusyhtiölakiin (2008/521), vakuutusyhdistyslakiin (1987/1250), ulkomaisia vakuutusyhtiöitä koskevaan

lakiin (1995/398) ja vakuutuslainsäädäntöön (1994/543) IDD toi merkittäviä muutoksia erityisesti asiakkaan, eli vakuutusvakuutusneuvojan tiedonsaantiin ja todellisen tarpeen mukaan muodostettuun tuotetarjontaan, sekä vakuutuksia tarjoavan tahon pätevyyden ja ammattitaidon valvontaan. (Finanssivalvonta 2019.)

Direktiivissä ja täten myös laissa vakuutusten tarjoamisesta määritetyt ehdot eivät koske kaikkea vakuutusten tarjontaa. Lakia ei sovelleta sivutoimisesti vakuutuksia tarjoavan tahon toimintaan, mikäli tarjottu vakuutus on lisäturva muun palvelun tai tuotteen ohessa kattaen kyseistä palvelua/tuotetta tai mikäli vakuutus kattaa matkatavaroihin tai muihin matkaan liittyviin riskeihin. Tällaisen lisäturvana tarjotun vakuutuksen maksu ei saa ylittää 200 euroa henkilöltä, mikäli turvatun palvelun kesto on alle kolme kuukautta. Sivutoimisesti vakuutuksia tarjoava taho voi myös tarjota pelkkää vakuutuspalvelua, mutta sen vuosimaksu ei saa ylittää 600 euroa, jotta lakia ei sovelleta. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/97 1 luku 1 artikla 2016; Laki vakuutusten tarjoamisesta 234/2018 2018.)

3.4 Pätevyys ja hyvämaineisuus

IDD-direktiivin mukaan vakuutuksia tarjoavan yrityksen, sen työntekijän tai vakuutusneuvojan tulee olla riittävän pätevä, luotettava ja hyvämaineinen harjoittamaan tätä toimintaa (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/97 4 luku 10 artikla 2016). Tarjoamisella tarkoitetaan vakuutuspalvelujen valmistelua ja tekemistä, sekä myös suosittelun antamista asiakkaalle sopimuksia koskien (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/97 1 luku 2 artikla 2016). Vakuutusten tarjoajan tulee olla riittävällä tasolla perehtynyt tarjoamiinsa tuotteisiin ja tapaan toimia näitä tarjotessa. Tämän vuoksi vakuutusten tarjoajalle tulee mahdollistaa riittävän koulutuksen saanti, sekä edellyttää tämän koulutuksen suorittaminen ammattipätevyyden ylläpidon ja sen kehittämisen vuoksi. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/97 4 luku 10 artikla 2016.) IDD-direktiivissä tarkkaa koulutusmäärää ei eritelty, mutta Suomessa lakiin vakuutusten tarjoamisesta vähimmäismääräksi säädettiin 15 koulutustuntia vuosittain (Laki vakuutusten tarjoamisesta 234/2018 3 Luku 20 § 2018).

Vakuutusneuvojan tulee olla myös hyvämaineinen, eli IDD-direktiivin mukaan tällä ei tule olla rikosrekisterissä merkintöjä talousrikoksista, petoksista, tai muista finanssialaan liittyvistä rikoksista (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/97 4 luku 10 artikla 2016). Suomen laissa hyvämaineisuus edellyttää, että henkilö ei ole viimeisen viiden vuoden sisään tuomittu vankeusrangaistukseen. Hänellä ei tule myöskään olla sakkorangaistuksia viimeisen kolmen vuoden ajalta, mikäli rike on ollut toimenkuvan kannalta

hyvämaineisuuteen vaikuttava. Myös muu sopimaton toiminta voi vaikuttaa hyvämaineisuuteen. Hyvämaineisuutta edellytetään vakuutusentarjoajien lisäksi myös johdolta, vaikkei siihen kuuluvat henkilöt suoranaisesti vakuutuksia tarjoa. (Laki vakuutusten tarjoamisesta 234/2018 3 Luku 16 -17 § 2018.)

3.5 Tiedonantovelvollisuus

IDD-direktiivin tarkoituksena on myös parantaa kuluttajansuojaa, joten vakuutusentarjoajan tiedonantovelvollisuutta on laajennettu (Finanssivalvonta 2019). Riittävät tiedot tulee antaa niin vakuutuksenantajasta, vakuutusentarjoajasta, kuin itse tarjotusta vakuutuksesta ennen sopimuksen solmimista. Vakuutuksenantajasta tulee saada tietää riittävät rekisteritiedot, kuten y-tunnus, toimipaikka ja se, millaista vakuutustoimintaa taho harjoittaa. Vakuutusentarjoajasta tulee saada vastaavat tiedot, mikäli tämä toimii toiminimellä. Lisäksi asiakkaan tulee saada tietää vakuutusentarjoajan suhde vakuutuksenantajaan, sekä korvausmalli, jolla vakuutusentarjoajaa palkitaan sopimuksia tehtäessä. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/97 1 luku 1 artikla 2016.)

Vakuutus tuotteesta itsestään tulee sitä tarjotessa antaa asiakkaalle avaintietoasiakirja, joka sisältää tuotteen keskeisimmät tiedot (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/97 4 luku 20 artikla 2016). IDD:n pohjalta valtioneuvosto säätö vakuutuslainsäädännön ohelle asetuksen koskien asiakkaalle annettavan avaintietoasiakirjan sisältöä ja esitystapaa. Asetus astui voimaan 1.10.2019 vakuutuslainsäädännön uudistamisen yhteydessä. (Valtioneuvoston asetus vahinkovakuutus tietoja sisältävän asiakirjan laatimisesta, sen sisältämistä tiedoista, esitystavasta ja asiakkaalle antamisesta 294/2018 2018.)

Itse asiakirjan tulee olla selkeä, lyhyt ja helposti ymmärrettävä, sekä saatavilla vähintään virallisilla kielillä. Kyseinen asiakirja tulee antaa asiakkaalle laajempien vakuutusta ja sen ehtoja käsittävien asiakirjojen yhteydessä. Sisältönsä osalta asiakirjassa tulee esittää sen tyyppi, yleisellä tasolla kattavuus vahinkojen sattuessa, tärkeimmät rajoitukset, voimassaoloaika ja –aika, asiakkaan velvoitteet, maksutapoihin liittyvät tiedot, sekä ohjeet irtisanomiselle. Tämän asiakirjan laatii jokainen vakuutuksenantaja itse.

(Valtioneuvoston asetus vahinkovakuutus tietoja sisältävän asiakirjan laatimisesta, sen sisältämistä tiedoista, esitystavasta ja asiakkaalle antamisesta 294/2018 2018.)

Tämä asiakirja tulee toimittaa asiakkaalle paperilla tai muulla pysyvällä tavalla, mikäli asiakas sen hyväksyy. Muulla pysyvällä tavalla tarkoitetaan asiakirjan toimittamista esimerkiksi verkkosivujen tai sähköpostin kautta toimitusta. (Valtioneuvoston asetus vakuutuksesta annettavien tietojen toimittamisesta 293/2018 2018.) Lisäksi asiakkaan kanssa tulee käydä läpi muut vakuutusta koskevat keskeiset tiedot, joita asiakirjassa ei

ole esitetty (Valtioneuvoston asetus vahinkovakuutustietoja sisältävän asiakirjan laatimisesta, sen sisältämistä tiedoista, esitystavasta ja asiakkaalle antamisesta 294/2018 2018). Näiden tietojen saanti asiakkaalle tulee varmistaa ennen, kuin sopimuksia laaditaan (Laki vakuutus sopimuslain muuttamisesta 238/2018 5 § 2018).

Tiedonantovelvollisuuden lisäksi vakuutusentarjoajalta edellytetään asiakkaan edun mukaista toimintaa. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan todellinen tarve selvitetään myyntitilanteessa ja tuotteita tarjotaan vain tämän tarpeen mukaisesti. Vakuutusentarjoajalla on velvollisuus suositella tuotteita juuri asiakkaan tarpeen mukaisesti. Vakuutusentarjoajan palkkiomalli ei saa kannustaa toimimaan edellä mainitun toimintatavan vastaisesti. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/97 5 luku 17 artikla 2016.)

3.6 Vakuutusentarjoajan rekisteröintiin liittyvät muutokset

Lakiin vakuutusten tarjoamisesta sisällytettiin myös IDD:n tuomat muutokset vakuutus edustajien rekisteröintiin. Vakuutusedustajalla tarkoitetaan henkilöä tai oikeushenkilöä, joka ei ole vakuutuksenantaja tai vakuutuksenantajan työntekijä, mutta tarjoaa vakuutuksia joko vakuutuksenantajan nimissä korvausta vastaan tai toimeksiantosopimuksen puitteissa kolmannen osapuolen ja vakuutuksenantajien välillä. Vakuutuksia vakuutuksenantajan nimiin korvausta vastaan tarjoavat henkilöt/oikeushenkilöt ovat asiamiehiä, kun taas toimeksiantosopimuksen puitteissa toimivat henkilöt/oikeushenkilöt ovat puolestaan vakuutusmeklareita. (Laki vakuutusten tarjoamisesta 234/2018 1 Luku 5 § 2018.)

3.6.1 Rekisteröinnin edellytykset

Mikäli henkilö tai oikeushenkilö haluaa harjoittaa edellä kuvattua toimintaa vakuutusedustajana, tulee sen rekisteröityä jäsenvaltionsa toimivaltaiseen viranomaisen ylläpitämään rekisteriin (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/97 2 luku 1 artikla 2016). Suomessa tämä tarkoittaa Finanssivalvonnan ylläpitämää vakuutusedustajarekisteriä (Finanssivalvonta 2018).

Rekisteröinnin edellytykset laajentuivat lakimuutoksen myötä. Ennen lakimuutosta voimassa ollut laki vakuutusedustuksesta (15.7.2005/570) sisälsi seuraavaksi mainittuja edellytyksiä vakuutusedustajaksi rekisteröitävältä luonnolliselta henkilöltä tai oikeushenkilöltä. Luonnolliselta henkilöltä edellytettiin, että tämän asuinpaikkana toimii Suomi, tämän toimintakelpoisuutta ei ole rajoitettu tai että tämä ei ole konkurssissa ja että tämä on lain määritysten mukaisesti luotettava ja ammattipätevä. Oikeushenkilön osalta edellytyksenä toimi, että tämän kotipaikka on Suomessa, se on rekisteröity kaupparekisteriin (tai muuhun vastaavaan rekisteriin), sillä on lain ja yhtiöjärjestyksensä mukaan oikeus harjoittaa

vakuutusedustusta, ja että se ei ole konkurssissa. Lisäksi oikeushenkilön johdosta riittävän suuren osan (vakuutusvalvontaviraston määrittämä) ja sen palveluksessa olevista, vakuutusedustustoimintaan kuuluvista henkilöistä vähintään puolet tulee olla rekisteröityjä vakuutusedustajia. Vakuutusmeklareiden osalta lisäedellytyksenä oli, että meklari ei saa olla työ- tai asiamiessuhteessa vakuutuksenantajaan, ja että tällä tulee olla toiminnalleen voimassa oleva vastuuvakuutus. (Laki vakuutusedustuksesta (kumottu) 15.7.2005/570, 2 Luku 6-7 § 2005.)

IDD:n myötä laki vakuutusten tarjoamisesta lisäsi edellytyksiä vakuutusedustajan rekisteröinnille. Luotettavuuden edellytys korvattiin lakiin hyvämaineisuudella ja ammattipätevyyyteen sisällytettiin laissa eriteltyt toimintatavat ja arviointimenetelmät. Ammattipätevyys osalta tarkennettiin myös, että mikäli vakuutusedustaja on oikeushenkilö, tulee sen johdolla olla myös riittävä ammattipätevyys asiamiesten/meklareiden lisäksi. Vakuutusedustuslaissa määritettiin, että oikeushenkilön palveluksessa olevista henkilöistä vähintään puolen tulee olla rekisteröityjä vakuutusedustajia, mutta laissa vakuutusten tarjonnasta tämä määrä pudotettiin 30 prosenttiin. (Laki vakuutusten tarjoamisesta 234/2018 2 Luku 8-9 § 2018.)

Oikeushenkilöiden osalta tarkennettiin myös tiedonantovelvollisuutta. Näihin annettaviin tietoihin kuuluu vähintään 10% omistuksen omaavien henkilöiden tiedot ja osuuksien suuruudet, sekä vakuutusedustajasta määräysvallassa tai läheisessä sidoksissa olevien tahojen tiedot. Erityisesti vakuutusmeklareja koskevana lisäedellytyksenä lisättiin vaatimus asiakasvarojen erillään pitoa koskeva järjestelmän olemassaolosta. (Laki vakuutusten tarjoamisesta 234/2018 2 Luku 8-9 § 2018.)

3.6.2 Vakuutusedustajarekisteriin merkittävät tiedot

Mikäli edellytykset täyttyvät, rekisteröidään hakija vakuutusedustajarekisteriin Finanssivalvonnalle. Rekisteröintiä varten vakuutusedustajan tulee ilmoittaa tietyt vaaditut tiedot. Ennen lakimuutosta laki vakuutusedustuksesta edellytti vakuutusedustajaa ilmoittamaan tämän perustiedot, toiminnan laajuuden, vakuutuslajin, toiminta-alueen, mahdolliset Finanssivalvonnan määräämät kehotukset ja kiellot, sekä rekisteröintipäivän. Perustiedot sisältävät henkilöltä tämän nimen, kansalaisuuden, asuinpaikan ja toimipaikan osoitteen, oikeushenkilöltä taas toiminimen, kotipaikan, toimipaikan ja vastavan hoitajan henkilötiedot. Toiminnan laajuuden osalta tuli selvittää, että onko toiminta pää- vai sivutoimista ja että onko se asiamies- vai meklaritoimintaa. Vakuutuslajien osalta tuli ilmoittaa, että harjoittaako vakuutusedustaja henki- ja/tai vahinkovakuutuksia. Meklaritoimintaan liittyen tuli myös ilmoittaa, että hallinnoiko meklari asiakkaiden rahoja ja että miltä vakuutuksenantajalta ja minkä

suuruinen tämän toiminnan vastuuvakuutus on. Toiminta-alue selvittää valtiot, joissa vakuutusedustaja toimii. Mikäli vakuutusedustaja poistetaan rekisteristä, tulee tämä poistopäivä ja poistosyy kirjata rekisteriin. (Laki vakuutusedustuksesta (kumottu) 15.7.2005/570 2 Luku 8 § 2005.)

Lakimuutoksen myötä rekisteriin merkittävät tiedot laajentuivat. Vakuutusedustajaksi rekisteröidyn oikeushenkilön osalta tuli ilmoittaa myös tämän johtavassa asemassa olevien ja vähintään 10% omistuksen omaavien henkilöiden tiedot. Asiamiesten tulee ilmoittaa vakuutuksenantaja, kenen piirissä tämä toimii, sekä se toiminnan laajuuden osalta mahdollinen työeläkevakuutusten tarjoaminen. Mikäli vakuutusedustaja harjoittaa jälleenvakuuttamista, tulee se ilmoittaa myös vakuutusrekisteriin. Näiden lisäksi tulee vielä ilmoittaa, mikäli vakuutusedustajalla on kirjanpitolain 1 luvun 5 §:n mukaisen määräysvallan tai läheisen sidoksen omistavia tahoja, sekä näiden tahojen tiedot. (Laki vakuutusten tarjoamisesta 234/2018 2 Luku 13 § 2018.)

3.7 Muihin vakuutuslainsäädännön lakeihin tulleet muutokset

IDD:n myötä vakuutusyhtiölaista kumottiin 31. luvun 1. ja 3. säännös. Nämä säännökset koskivat vakuutusyhtiön toimintaa ja tarkemmin markkinointia, sekä vakuutusyhtiön asiamiehenä toimimista. Ensimmäinen säännös sisälsi tarkennuksia tiedoille, joita vakuutusyhtiön tulee asiakkaalle antaa markkinoinnin yhteydessä. Se sisälsi myös kiellon harhaanjohtavista tai totuudenvastaisista tiedoista markkinoinnissa. Kolmas säännös eritteli vakuutusasiamiehen toimintaan liittyen veloitteen ilmoittaa asiakkaalle tämän olevan asiamies ja minkä yhtiön lukuun. Nämä kumotut säännökset siirrettiin lakiin vakuutusten tarjoamisesta 1.10.2018 alkaen. (Laki vakuutusyhtiölain muuttamisesta 235/2018 2018.)

Lakiin ulkomaisista vakuutusyhtiöistä muutettiin 3. ja 60. säännös 1.10.2018 alkaen. Kolmas säännös koski lain soveltamisalan ulkopuolelle jäävää toimintaa. Se korjattiin vastaamaan vuonna 2015 annetun muutoslain mukaista määritelmää. Lakia ulkomaisista vakuutusyhtiöistä ei sovelleta toimintaan, joka sisältyy lakiin vakuutuksien tarjonnasta, eikä myöskään sellaiseen rinnakkaisvakuutustoimintaa, johon ulkomainen ETA-vakuutusyhtiö osallistuu ulkomailta käsin muuta, kuin johtavana vakuutuksenantajana. (Laki ulkomaisista vakuutusyhtiöistä annetun lain muuttamisesta 237/2018 2018.)

Aikaisemmassa laissa soveltamisalan ulkopuolelle oli eritelty myös jälleenvakuutus- ja meklaritoiminta, mutta nämä on sisällytetty lakiin vakuutusten tarjoamisesta, joten sitä ei tarvinnut enää sisältää lakiin ulkomaisista vakuutusyhtiöistä. (Laki ulkomaisista vakuutusyhtiöistä (alkuperäinen) 398/1995.) 60 säännös koskee ulkomaisen vakuutusyhtiön markkinointia ja se muutettiin vastaamaan 2008 annetun muutoslain mukaista sisältöä. Lakiin

lisättiin, että ulkomaisen vakuutusyhtiön tulee markkinoinnissa, sekä markkinoinnin ja sopimusehtojen valvonnassa noudattaa lakia vakuutusten tarjonnasta ja Finanssivalvonnasta annettua lakia. (Laki ulkomaisista vakuutusyhtiöistä annetun lain muuttamisesta 237/2018 2018.)

Vakuutusyhdistyslaissa muutettiin 1.10.2018 alkaen 12. luvun 2. säännös samalla tavalla, kuin laissa ulkomaisista vakuutusyhtiöistä. Markkinointi, sekä markkinoinnin ja sopimusehtojen valvonnan osalta noudatetaan lakia vakuutusten tarjonnasta ja Finanssivalvonnasta annettua lakia. (Laki vakuutusyhdistyslain 12 luvun 2 §:n muuttamisesta 236/2018 2018.)

Vakuutuslakiin tehtiin eniten muutoksia IDD:n soveltamisen alkamisen myötä. Lain soveltamisalan osalta tehtiin tarkennuksia, erityisesti liikennevakuutuksien ja ympäristövahinkovakuutuksesta annetun lain mukaisiin vakuutuksiin. Määritelmiin tarkennettiin selvitykset vakuutusmuotoisista sijoitustuotteista, sekä Solvenssi II –direktiivistä. Ryhmävakuutukseen sovellettavia säännöksiä tarkennettiin ja lisättiin maininta kapitalisaatiosopimuksiin sovellettavista säännöksistä. Lakiin lisättiin myös IDD:n myötä tulleet veloitteet asiakkaan vakuutustarpeen selvittämisestä, suositusten antamisesta, tiedonannosta ja tuotteiden soveltuvuuden arvioinnista (erityisesti sijoituspalveluissa). (Laki vakuutuslainsäädännön muuttamisesta 238/2018 2018.)

4 KYSELYTUTKIMUS

Suoritimme kyselytutkimuksen 11.4.–14.4.2019 LähiTapiola Vellamon ja Nordea Henkivakuutus Suomi Oy:n henkilöstölle. LähiTapiola Vellamossa kysely toteutettiin Webropolin kautta sähköpostitse lähetetyn linkin kautta. Sama kysely toteutettiin Nordea Henkivakuutus Suomi Oy:n henkilöstölle täytettävän paperilomakkeen muodossa. Kyselylomake kokonaisuudessaan löytyy liitteestä 1. Vastauksia saatiin yhteensä 62 kappaletta, joista 22 Nordeasta ja 40 LähiTapiola Vellamosta. Saadut vastaukset koottiin yhteen Excel-taulukoon analysointia varten. Vastaukset käydään läpi kysymys- ja vastaajaryhmäkohtaisesti kirjallisesti sekä taulukoita hyväksikäyttäen.

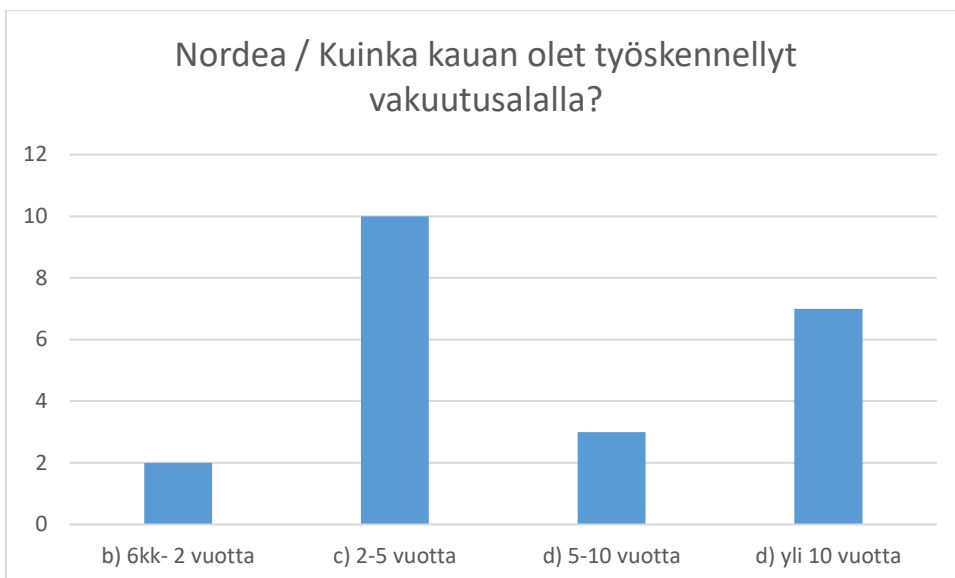
4.1 Työskentelyaika

Kysymys 1: Kuinka kauan olet työskennellyt vakuutusosalalla?

Kysely alkoi tiedustelulla vastaajan työskentelyajasta vakuutusosalalla. Vastausvaihtoehdot kysymykselle olivat:

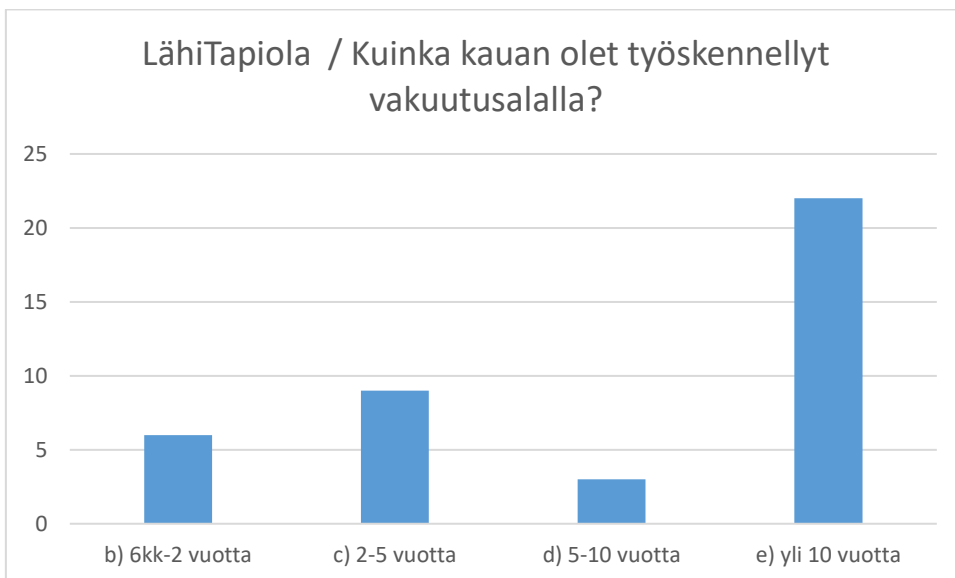
- a) ei ollenkaan
- b) vähän
- c) jonkin verran
- d) merkittävästi

Nordeasta saadut vastaukset tähän kysymykseen jakautuivat siten, että enemmistö (45,5 %) vastaajista oli työskennellyt vakuutusosalalla 2–5 vuotta. Yli 10 vuotta alalla oli työskennellyt vastaajista 31,8 %. Vastaajista 5–10 vuotta työskennelleitä oli 13,6 % ja 6kk–2 vuotta 0,9 %. Kaikki vastaajat olivat työskennelleet vähintään 6 kuukautta alalla.



Kuvio 3. Kysymys 1 Nordea

LähiTapiola Vellamon vastaukset asettuivat vahvemmin pitkään kyselyn loppupäähän. Vastaajista peräti 55 % oli työskennellyt vakuutusosalalla yli 10 vuotta. 5–10 vuotta työskennelleitä oli 7,5 %, 2–5 vuotta työskennelleitä 22,5 % ja 6kk–2 vuotta työskennelleitä 15 %. Myöskään LähiTapiola Vellamossa yksikään vastaajista ei ollut työskennellyt alalla alle 6 kuukautta.



Kuvio 4. Kysymys 1 LähiTapiola

Yhtiöistä saatuja vastauksia vertailtaessa voidaan huomata, että pääosin alalla on työskennellyt useampi vuosi. Nordeassa enemmistö 2–5 vuotta, LähiTapiola Vellamossa yli 10 vuotta. Mielenkiintoista on kuitenkin huomata vähäinen vastausmäärä 5–10 vuotta työskennelleiden osalta molemmissa yhtiöissä. LähiTapiola Vellamossa tämän taustalla on

osittain vuonna 2017 perustettu sähköisiin yhteydenottokanaviin keskittyvä Digicenter, johon on pääosin palkattu yhä opiskelevia tai juuri valmistuneita opiskelijoita. Digicenterin ulkopuoliset toiminnot taas koostuvat pitkään alalla työskennelleistä henkilöistä. Tämä selittää siis osin vajausta 5–10 vuotta alalla työskennelleissä, mutta koska ilmiö esiintyy molemmissa yhtiöissä, on sen taustalla myös varmasti muita syitä. Kenties ne työntekijät, joilla ei alaan niin suurta mielenkiintoa ole, siirtyvät muihin tehtäviin vähintään 5 vuoden kuluessa.

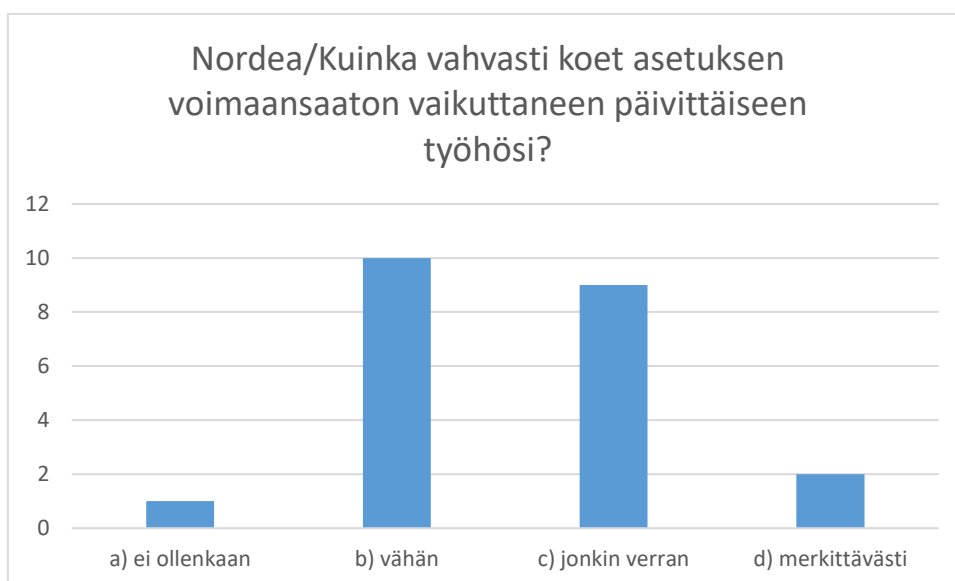
4.2 Yleistä tietosuoja-asetusta koskevat kysymykset

Kysymys 2: Kuinka vahvasti koet asetuksen voimaansaaton vaikuttaneen päivittäiseen työhösi?

Vastausvaihtoehdot:

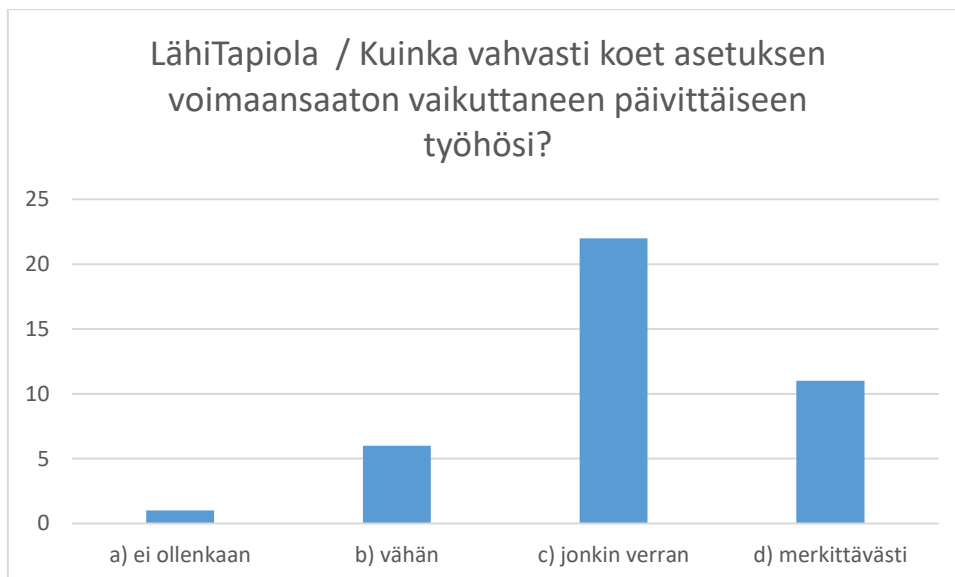
- a) ei ollenkaan
- b) vähän
- c) jonkin verran
- d) merkittävästi

Ensimmäisellä tietosuoja-asetukseen liittyvällä kysymyksellä pyrittiin selvittämään, miten suurena vaikutuksena haastateltavat kokivat asetuksen voimaantulon. Vastausvaihtoehdoilla pyrittiin rajaamaan vastaukset siten, että saataisiin selville, vaikutusten olevan joko vähäisiä tai olemattomia tai, että niillä olisi jonkin verran tai merkittävästi vaikutusta.



Kuvio 5. Kysymys 2 Nordea.

Nordean henkilöstön vastaukset jakautuivat seuraavasti: 45,5 % vastasi asetuksen vaikuttaneen vähän päivittäiseen työhön. 40,9 % vastasi vaikutusta olevan jonkin verran. 9,1 % vastasi vaikutusta olevan merkittävästi ja 4,1 % mielestä vaikutusta asetuksen voimaansaastosta ei ole. 95,5 % vastaajista siis koki asetuksen vaikuttaneen päivittäiseen työhönsä. Tosin 86,4 % vastauksista jäi joko vaihtoehtojen b) tai c) välille. Näiden vastausvaihtojen merkityksen ero on voinut olla vastaajille haastavaa erottaa.



Kuvio 6. Kysymys 2 LähiTapiola

LähiTapiolan henkilöstö vastasi kysymykseen numero 2 seuraavasti: 55 % vastaajista valitsi vaihtoehdon c) jonkin verran. Merkittäväksi asetuksen voimaantulon vaikutuksen päivittäiseen työhönsä koki 27,5 % vastaajista. 15 % vastaajista vastasi vaikutusta olevan vähän ja vain 2,5 % koki, ettei vaikutusta ollut. Nordealla 97,5 % koki vaikutusta olevan ainakin vähän.

	Nordea	LähiTapiola	Ero prosenttiyksiköinä	Yhdistettynä
a)	4,5 %	2,5 %	2,0	4 %
b)	45,5 %	15,0 %	30,5	30 %
c)	40,9 %	55,0 %	14,1	48 %
d)	9,1 %	27,5 %	18,4	18 %

Taulukko 1. Kysymys 2

Vertaillessa vastauksia merkittävin ero ryhmien välillä oli vastausvaihtoehto b) vähän saamat vastausosuudet. Tässä oli 30,5 % ero. Eniten samankaltaisuutta oli vastausten osuuksissa vaihtoehdolla a) ei ollenkaan, missä oli vain 2,5 prosenttiyksikön ero ryhmien välillä. Selviä eroja on myös huomattavissa tarkastellessa vastausten muodostamissa kuvioiden ryhmittäin. Nordean henkilöstön vastaukset keskittyvät keskelle vaihtoehtoihin b) ja c), kun taas LähiTapiolan vastaukset keskittyvät yhteen vastaukseen c).

Kun vastaukset suhteutetaan yhteen, vastauksista 66% jäi vaihtoehtojen c) tai d) välille. Tämän perusteella voidaan todeta, että suurin osa vastaajista koki yleisen tietosuoja-asetuksen vaikuttaneen enemmän, kuin vähäisesti heidän päivittäiseen työhönsä.

Kysymys 3: Koetko, että asetuksen tuomat muutokset ovat hankaloittaneet tai vaihtoehtoisesti helpottaneet työtäsi?

Vastausvaihtoehdot:

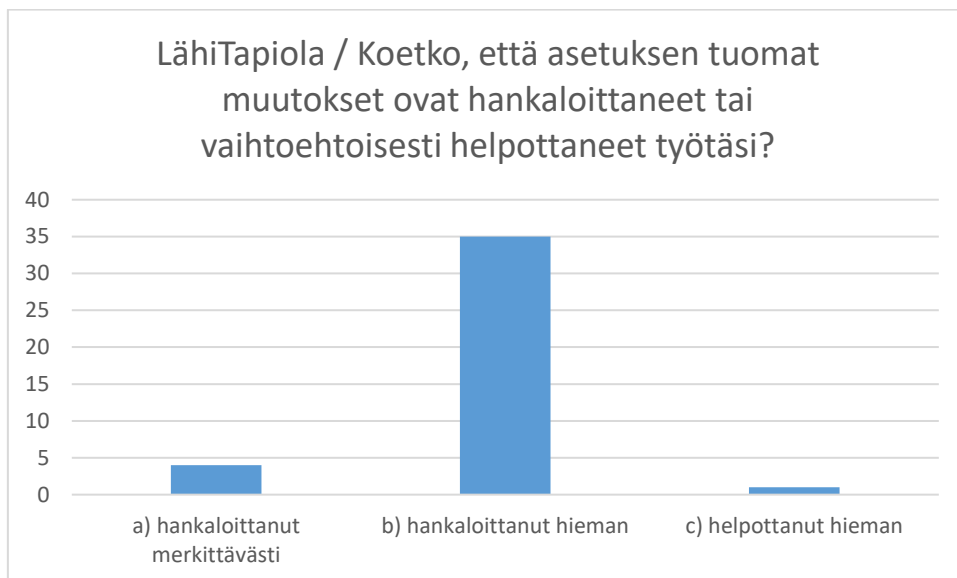
- a) hankaloittanut merkittävästi
- b) hankaloittanut hieman
- c) helpottanut hieman
- d) helpottanut merkittävästi

Kysymyksen 3 tarkoituksena oli kartoittaa vakuutuslalla työskentelevien kokemuksia tietosuoja-asetuksen tuomista muutoksista. Vastausvaihtoehdot oli jaettu siten, että vastauksesta pyrittiin saamaan selkeästi, joko positiivinen tai negatiivinen kuva asetuksen muutoksista, hieman eri asteissa.



Kuvio 7. Kysymys 3 Nordea

Nordean henkilöstön vastaukset kysymykseen 3 jakoutuivat niin, että 86,4 % vastasi kokevansa asetuksen tuomien muutosten hankaloittaneen työtään hieman ja 13,6 % koki taas helpottaneen työtään hieman. Vastaaja ryhmästä yksikään ei kokenut, että tietosuoja-asetus olisi merkittävästi helpottanut tai hankaloittanut heidän työtänsä. Ylivoimaisesti suurin osa vastaajista koki siis asetuksen tuomat muutokset työssään hankaloittavana tekijänä, tosin ei merkittävässä määrin.



Kuvio 8. Kysymys 3 LähiTapiola

LähiTapiolan vastaajien vastauksissa näkyi huomattavaa samankaltaisuutta. 87,5 % vastaajista oli valinnut vaihtoehdon b). Vaihtoehdon a) oli valinnut 10 % vastaajista ja vaihtoehdon c) 2,5 % vastaajista. Myös LähiTapiolan vastaajat olivat vastanneet kokeneensa asetuksen tuomat muutokset työssään hieman hankaloittavana tekijänä.

	Nordea	LähiTapiola	Ero prosenttiyksiköinä	Yhdistettynä
a)	0,0 %	10,0 %	10,0	5,0 %
b)	86,4 %	87,5 %	1,1	86,9 %
c)	13,6 %	2,5 %	11,1	8,1 %
d)	0,0 %	0,0 %	0,0	0,0 %

Taulukko 2. Kysymys 3

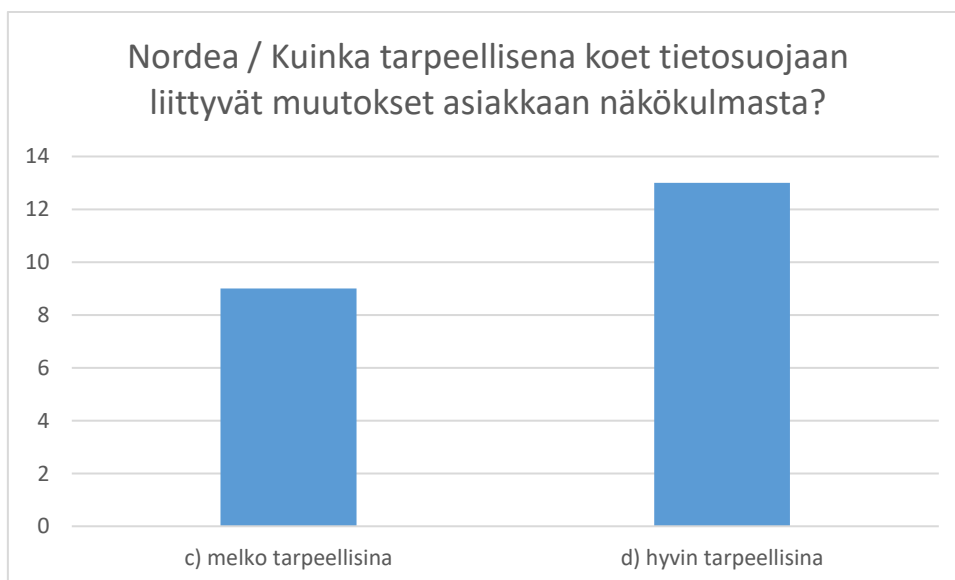
Suurimpia eroja vastaajaryhmien välillä vaihtoehtojen a) ja c) vastausprosentteissa tosin molemmissa alle ero oli alle 12 prosenttiyksikön. Jos ei huomioida sitä, että d) vaihtoehtoon ei ollut kummastakaan vastaajaryhmästä vastauksia, niin suurin yhtenevyys oli kohtaan b) vastanneilla. Yhdistettynä ja suhteutettuna 86,9 % vastaajista oli valinnut tämän vastausvaihtoehdon. Tutkimustuloksen perusteella voidaan sanoa, että tietosuoja-asetuksen vaikutukset nähdään vakuutusosalalla hieman hankaloittavana tekijänä, mikä tosin on ymmärrettävää, kun otetaan huomioon, että työntekijän tulee tehtäviään suorittaessaan miettiä sitä myös tietosuoja-asetuksen säädösten toteutumisen kannalta.

Kysymys 4: Kuinka tarpeellisena koet tietosuojaan liittyvät muutokset asiakkaan näkökulmasta?

Vastausvaihtoehdot:

- a) tarpeettomina
- b) melko tarpeettomina
- c) melko tarpeellisina
- d) hyvin tarpeellisina

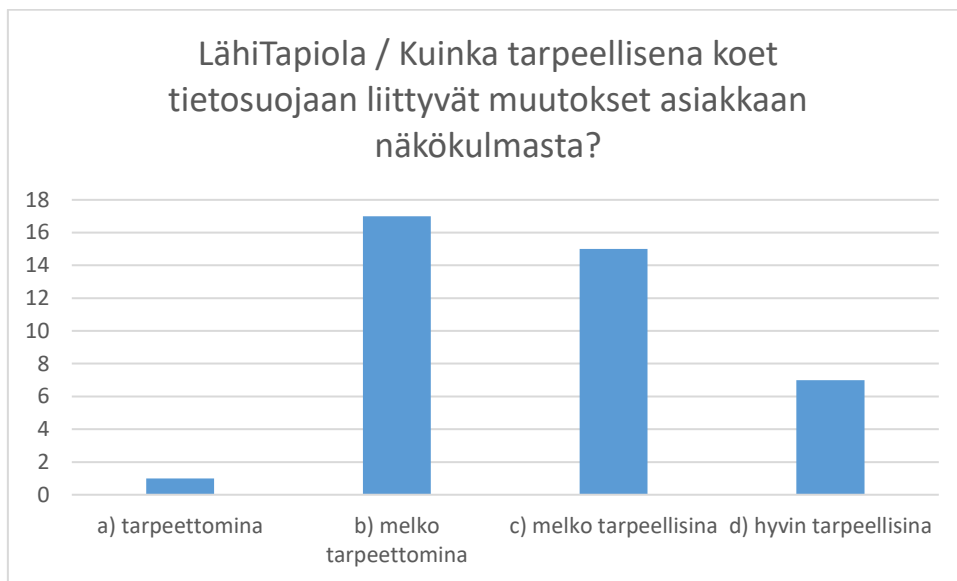
Yleisen tietosuoja-asetuksen yksi tärkeimmistä tavoitteista oli vahvistaa Euroopan unionin kansalaisten tietoturva. Kysymyksellä numero 4 selvitettiin vastaajien näkemyksiä asetuksen tarpeellisuudesta asiakkaiden, eli henkilötietojen kohteiden, näkökulmasta.



Kuvio 9. Kysymys 4 Nordea

Nordean henkilöstön vastaukset jakautuivat seuraavalla tavalla: melko tarpeellisina tietosuojaan liittyvät muutokset asiakkaan näkökulmasta koki 40,9 % ja hyvin tarpeellisina 59,1

%. Kukaan vastaajaryhmästä ei ollut valinnut vaihtoehtoja a) tai b). Vastaajaryhmä siis koki tietosuojaan liittyvät muutokset tarpeellisina.



Kuvio 10. Kysymys 4 LähiTapiola

LähiTapiolan henkilöstön kyselyyn vastanneista 42,5 % valitsi vaihtoehdon b) melko tarpeettomina, vaihtoehdon c) valitsi 37,5 % vastaajaryhmän vastaajista. 17,5 % vastaajista valitsi vaihtoehdon d) hyvin tarpeellisina ja vaihtoehdon a) tarpeettomina valitsi 17,5 %. Vastaukset jakoutuivat melko tasaisesti, kun tarkastelee vaihtoehtoja jakamalla ne kahteen ryhmään: muutosten kokemiseen tarpeellisina (c ja d) ja muutosten kokemiseen tarpeettomina (a ja b). Tällöin ne jakautuvat siten, että tarpeellisina muutoksia asiakkaan näkökulmasta pitäviä oli vastaajista 55 % ja tarpeettomina pitäviä 45 %.

	Nordea	LähiTapiola	Ero prosenttiyksiköinä	Yhdistettynä
a)	0,0 %	2,5 %	2,5	1,3 %
b)	0,0 %	42,5 %	42,5	21,3 %
c)	40,9 %	37,5 %	3,4	39,2 %
d)	59,1 %	17,5 %	41,6	38,3 %

Taulukko 3. Kysymys 4

Vertaillen LähiTapiolasta ja Nordeasta saatuja vastauksia, suurin yhtäläisyys löytyy vaihtoehdon a) vastausosuuksista. Sen ero ryhmien välillä oli vain 2,5%. Toinen huomattava yhtäläisyys oli vastausvaihtoehdon c) saamat vastausmäärät. Suurimpia eroja syntyi

vaihtoehtoihin b) (42,5 %) ja d) (41,6 %). Hyvin tarpeellisina tietosuojaan tulleet muutokset asiakkaan näkökulmasta koki Nordean vastaajista 60 % ja sama luku LähiTapiolan puolelta oli 17,5 %. Vastaajaryhmillä oli selkeästi erilaiset näkemykset tietosuojaan liittyvien muutosten tarpeellisuudesta asiakkaille. Nordean vastaajista 100 % piti muutoksia ainakin melko tarpeellisina, kun taas LähiTapiolan vastaajista saman kokemuksen jakoi 55 %. Eroja mahdollisesti selittää, että tietosuoja-asetuksen tuomat rajoitteet henkilötietojen luovuttamisessa esimerkiksi aviopuolisolle voidaan nähdä asiakaspalvelua ja täten kuluttajan etua heikentävänä tekijänä.

Kysymys 5: Kuinka usein sinulla on tullut työssäsi vastaan tilanne, jossa asiakas pyytää poistamaan tai saada haltuunsa kaikki yrityksen tietokannassa olevat häntä koskevat tiedot?

Vastausvaihtoehdot:

- a) päivittäin
- b) viikoittain
- c) kuukausittain
- d) harvemmin/ei koskaan

Kysymyksellä numero 5 pyrittiin selvittämään, miten tietosuoja-asetuksen voimaantulo ja siihen liittyvä medianäkyvyys on näkynyt vakuutusalan kuluttajien aktiivisuudessa käyttä oikeuksiaan omiin henkilötietoihinsa liittyen. Näitä ovat esimerkiksi oikeus saada haltuunsa omat tietonsa tai oikeus tulla unohdetuksi.

Molemmilla vastaajaryhmillä kaikki vastaajat vastasivat kysymyksen esittämien tilanteiden tapahtuneen harvemmin kuin kuukausittain tai ei ollenkaan. Tämän perusteella voidaan päätellä, että kuluttajat, eli henkilötietojen kohteet, eivät ole suurella aktiivisuudella halunneet tiedustella omia dokumentoituja henkilötietojaan. Tämä kertoo myös kuluttajan luottamuksesta tietojenkäsittelijöihin ja rekisterinpitäjiin, sekä yritysten toimintaan. Tästä ei myöskään tämän vuoksi synny työntekijöille merkittävää lisärasitetta.

	Nordea	LähiTapiola	Ero prosenttiyksiköinä	Yhdistettynä
a)	0 %	0 %	0	0 %
b)	0 %	0 %	0	0 %
c)	0 %	0 %	0	0 %

d)	100 %	100 %	0	100 %
----	-------	-------	---	-------

Taulukko 4. Kysymys 5

Vastausten jakautumista voi myös selittää osittain vastaajien työtehtävät, mutta ennen kaikkea vastausvaihtoehtojen rakenne. Niitä olisi voinut jakaa vielä harvempiin aikamääreisiin esimerkiksi kerran kolmessa kuukaudessa.

Kysymys 6: Kuinka monessa tietosuojamuutoksia koskevassa koulutuksessa (verkko- tai fyysinen) olet ollut?

Vastausvaihtoehdot:

- a) en yhdessäkään
- b) yhdessä
- c) kahdessa tai kolmessa
- d) useammassa kuin kolmessa

Kuudennessa kyselylomakkeen kysymyksessä pyrittiin selvittämään vastaajien saamaa koulutuksen määrää tietosuojaan liittyvistä muutoksista.



Kuvio 11. Kysymys 6 Nordea

Nordean vastaajien vastaukset jakautuivat seuraavanlaisesti: kaikki vastaajat olivat osallistuneet ainakin yhteen tietosuojamuutoksia koskevaan koulutukseen. 13,6 % vastaajista oli osallistunut yhteen koulutukseen, 45,5 % oli osallistunut kahteen tai kolmeen koulutukseen ja 40,9 % oli osallistunut useampaan kuin kolmeen koulutukseen.



Kuvio 12. Kysymys 6 LähiTapiola

LähiTapiolan vastaajista myöskin kaikki olivat vastanneet osallistuneen ainakin yhteen koulutukseen tietosuojamuutoksista. 15 % vastaajista oli osallistunut yhteen koulutukseen, 55 % oli osallistunut kahteen tai kolmeen koulutukseen aiheesta ja 30 % vastaajista oli osallistunut useampaan kuin kolmeen koulutukseen.

	Nordea	LähiTapiola	Ero prosent- tiyksiköinä	Yhdistettynä
a)	0,0 %	0,0 %	0,0	0,0 %
b)	13,6 %	15,0 %	1,4	14,3 %
c)	45,5 %	55,0 %	9,5	50,2 %
d)	40,9 %	30,0 %	10,9	35,5 %

Taulukko 5. Kysymys 6

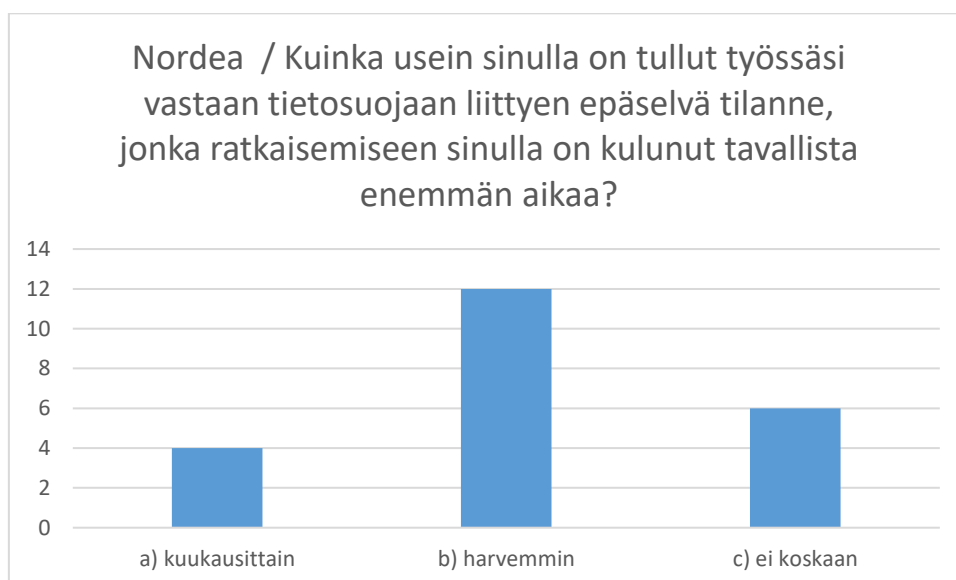
Eroja vastaajaryhmien välisissä vastauksissa kysymykseen tietosuojamuutosten koulutukseen osallistumisista oli vastausvaihtoehdoissa c) kahdessa tai kolmessa ja vastausvaihtoehdossa d) useammassa kuin kolme. Molemmissa ero on 9-11 %. Vastausten jakautuminen on kokonaisuudessaan hyvin samanlaista molemmissa vastaajaryhmissä. Nordealta 86,4 % ja LähiTapiolalta 85 % vastaajista oli vastannut osallistuneensa ainakin kahteen koulutukseen tietosuojamuutoksista. Tulokset näyttävät, että alan yritykset ovat toteuttaneet GDPR:n tuomista muutoksista koulutuksia työntekijöilleen ja huolehtineet, että kaikki ovat osallistuneet näihin.

Kysymys 7: Kuinka usein sinulla on tullut työssäsi vastaan tietosuojaan liittyen epäselvä tilanne, jonka ratkaisemiseen sinulla on kulunut tavallista enemmän aikaa?

Vastausvaihtoehdot:

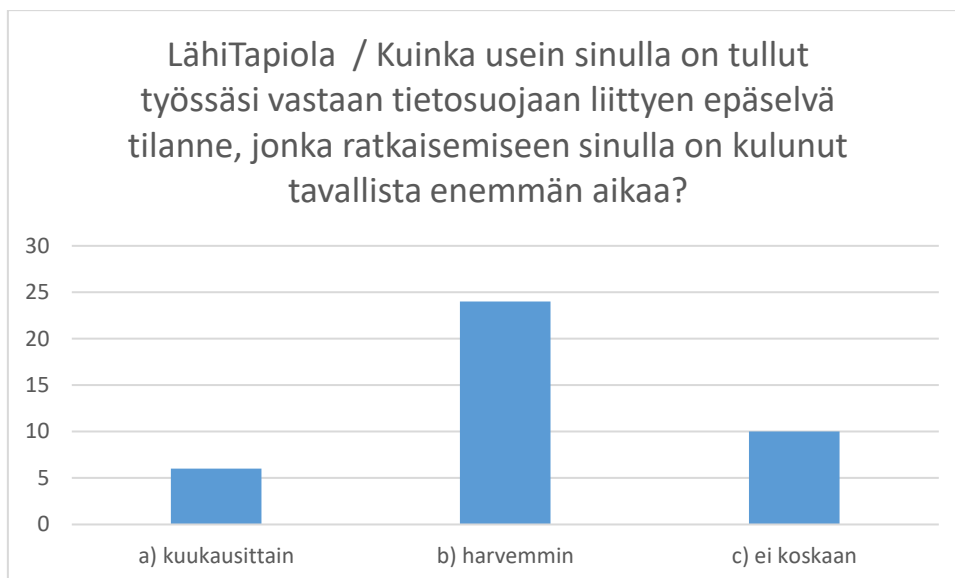
- a) kuukausittain
- b) harvemmin
- c) ei koskaan

Viimeisessä yleiseen tietosuojasetukseen liittyvässä kysymyksessä pyrittiin selvittämään, kuinka usein vakuutusalan työntekijöille tulee vastaan tietosuojaan liittyviä epäselviä tilanteita, joiden ratkaiseminen vie tavallista enemmän aikaa.



Kuvio 13. Kysymys 7 Nordea

Nordean vastaajaryhmän vastaukset jakautuivat seuraavasti: kysymyksen esittämä tilanne tapahtui kuukausittain 18,2 % vastaajista, harvemmin kuin kuukausittain 54,5 % vastaajista ja tilannetta ei ollut koskaan tapahtunut 27,3 % vastaajista. Vastausten perusteella voidaan todeta, ettei vastaajaryhmälle tule tietosuojaan liittyviä epäselviä tilanteita, jotka veisivät tavallista enemmän aikaa, kovinkaan usein. 81,8 % vastasi kysymyksen esittämän tilanteen tapahtuvan harvemmin kuin kuukausittain tai ettei tilannetta ole tapahtunut koskaan. Tietosuojaan liittyviä epäselviä ja aikaa vieviä tilanteita tulee kuitenkin vastaan 72,7 % vastaajaryhmästä.



Kuvio 14. Kysymys 7 LähiTapiola

LähiTapiolan vastaajaryhmän vastauksista kysymykseen kuusi 60 % oli vaihtoehtoon b) harvemmin, 25 % c) ei koskaan ja 15 % vaihtoehtoon a) kuukausittain. Myös selvästi suurimmalle osalle vastaajista kysymyksen esittämä tilanne oli tapahtunut (75 %). Vastausten perusteella voi kuitenkin todeta, ettei kysymyksen esittämää tilannetta tapahtunut kovinkaan usein.

	Nordea	LähiTapiola	Ero prosent- tiyksiköinä	Yhteensä
a)	18,2 %	15,0 %	3,2	16,6 %
b)	54,5 %	60,0 %	5,5	57,3 %
c)	27,3 %	25,0 %	2,3	26,1 %

Taulukko 6. Kysymys 7

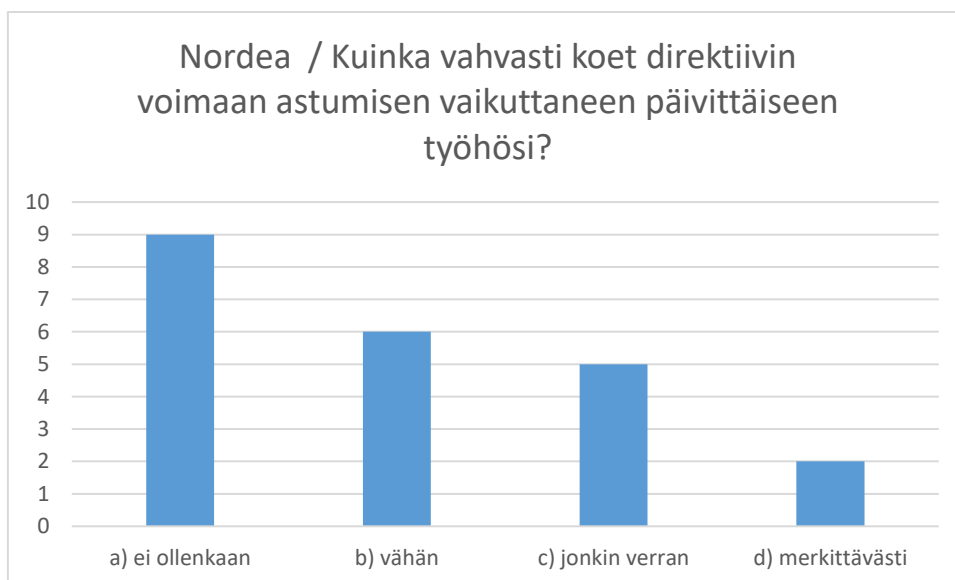
Molempien vastaajaryhmien vastaukset jakautuivat hyvin samankaltaisesti noin 6% tarkkuudella. Tämän perusteella voidaan todeta, että tietosuojaan liittyviä ongelmatilanteita syntyy vakuutusallalla työskenteleville. Työtehtäviin liittyy henkilörekistereiden parissa toimiminen, joten saatu tulos ei ole juurikaan yllättävä. Tietosuojaan liittyvä lisärasite on työntekijälle kevyt saatujen tulosten perusteella.

4.3 IDD-direktiiviä koskevat kysymykset

Kysymys 8: Kuinka vahvasti koet direktiivin voimaan astumisen vaikuttaneen päivittäiseen työhösi?

Vakuutusdirektiiviä koskevat kysymykset alkoivat yleislaatusella tiedustelulla direktiivin vaikutuksesta vastaajan päivittäiseen työhön. Vastausvaihtoehdot tähän kysymykseen olivat:

- a) ei ollenkaan
- b) vähän
- c) jonkin verran
- d) merkittävästi



Kuvio 15. Kysymys 8 Nordea

Nordean vastauksissa on selkeä kaava, vastausmäärät vähenevät suhteessa direktiivin vaikutuksen kasvuun. Vakuutusdirektiivi ei ollut vaikuttanut päivittäiseen työhön ollenkaan 40 % vastaajista ja vain vähän 27,3 % vastaajista. 22,7 % vastaajista vakuutusdirektiivi vaikutti työhön jonkin verran, merkittävästi 9,1 % vastaajista. Tuloksia selittää Nordean henkilöstön työtehtävät, sillä niihin ei kuulu vakuutusten tarjonta, johon direktiivi enimmäkseen toi muutoksia.



Kuvio 16. Kysymys 8 LähiTapiola

Nordeasta saatujen tulosten kaavaa selittää myös LähiTapiola Vellamosta saadut vastaukset. LähiTapiola Vellamossa direktiivin nähdään vaikuttaneen työhön enemmän, sillä peräti puolet vastaajista on kokenut, että vaikutusta on ollut jonkin verran. Merkittävästi direktiivi on vaikuttanut 27,5 % vastaajista ja vähän 20 % vastaajista. Vain 2,5 % vastaajista vastasi, että direktiivi ei ole vaikuttanut päivittäiseen työhön ollenkaan. LähiTapiola Vellamossa vakuutusten tarjonta kuuluu myös asiakaspalvelussa toimiville henkilöille, joten ero Nordeasta saatuihin tuloksiin selittyy tällä. Vakuutusten tarjontaan direktiivin nähdään kuitenkin tuoneen selkeästi muutoksia.

	Nordea	LähiTapiola	Ero prosenttiyksiköinä	Yhteensä
a)	40,9 %	2,5 %	38,4	21,7 %
b)	27,3 %	20,0 %	7,3	23,6 %
c)	22,7 %	50,0 %	27,3	36,4 %
d)	9,1 %	27,5 %	18,4	18,3 %

Taulukko 7. Kysymys 8

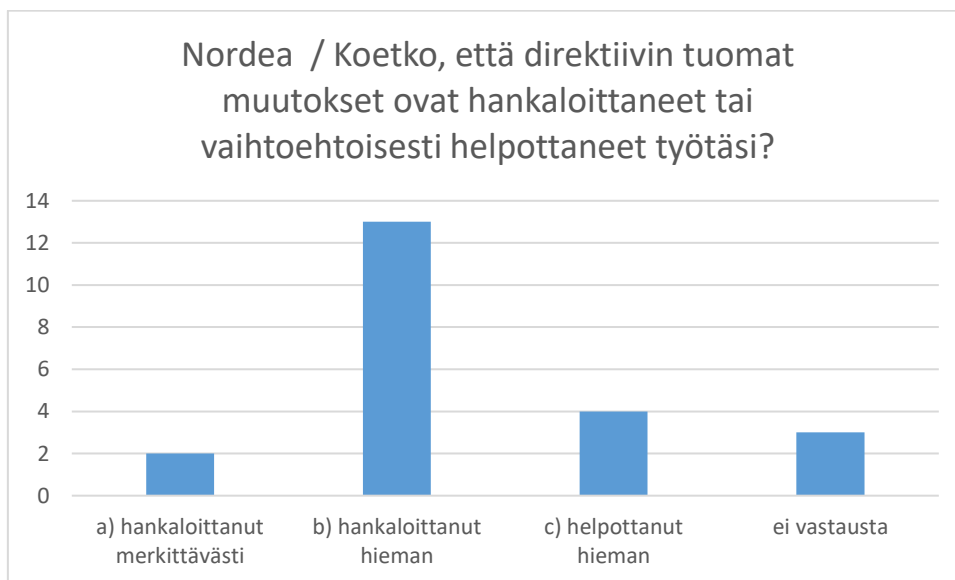
Kysymys 9: Koetko, että direktiivin tuomat muutokset ovat hankaloittaneet tai vaihteoisesti helpottaneet työtäsi?

Direktiivin tuomien muutosten sävyä lähdettiin selvittämään seuraavassa kysymyksessä. Kysymyksessä tiedusteltiin, että ovatko direktiivin tuomat muutokset vastaajan mielestä

hankaloittaneet tai vaihtoehtoisesti helpottaneet työtehtäviä. Tässä kysymyksessä täytyy erityisesti Nordean vastauksissa huomioida vastausvaihtoehtojen puutteellisuus. Vaihtoehtoisissa olisi pitänyt olla lisänä ”ei vaikutusta”, sillä suurin osa Nordean vastaajista koki, että direktiivi ei vaikuttanut työtehtäviin. Kysymyksen vastausvaihtoehdot olivat kuitenkin seuraavat:

- a) hankaloittanut merkittävästi
- b) hankaloittanut hieman
- c) helpottanut hieman
- d) helpottanut merkittävästi

Enemmistö eli 59 % Nordean vastaajista vastasi, että direktiivi on hankaloittanut hieman työtehtäviä. 18,2 % puolestaan vastasi, että direktiivi on helpottanut hieman työtä. Vastaajista 9 % koki, että direktiivi on hankaloittanut merkittävästi työtehtäviä ja loput 13,6 % jätti kokonaan vastaamatta kysymykseen. Keskitason vastauksien ja tyhjien vastauksien määrät selittyvät todennäköisesti puutteellisilla vastausvaihtoehdoilla, sillä kuitenkin Nordeasta suurin osa koki direktiivin vaikutukset vähäisinä tai olemattomina. Voisi olettaa, että suurin osa Nordean vastaajista valitsisi ”ei vaikutusta”-vastausvaihtoehdon, mikäli sellainen olisi ollut saatavilla.



Kuvio 17. Kysymys 9 Nordea

LähiTapiola 70 % vastaajista koki, että direktiivin muutokset ovat hankaloittaneet hieman työntekoa ja 20 % että työ on merkittävästi hankaloitunut. Jäljelle jäänyt 10 % vastasi, että direktiivi on helpottanut hieman työtehtäviä. Näin ollen siis 90 % vastaajista oli sitä mieltä, että direktiivin vaikutukset heidän työntekonsa osalta ovat olleet negatiivisia.



Kuvio 18. Kysymys 9 LähiTapiola

Nordean ja LähiTapiola henkilöstöjen vastaukset ovat samansuuntaisia, vaikka näiden erot liittyvät juuri vakuutusten tarjontaan, jota vakuutusdirektiivi koskettaa. Vastausten pohjalta voisi kuitenkin tehdä oletuksen siitä, että direktiivi nähdään negatiivisena asiana työntekijän osalta. Seuraavassa kysymyksessä selvitettiin puolestaan henkilöstöjen mielipiteitä direktiivin vaikutuksista asiakkaalle.

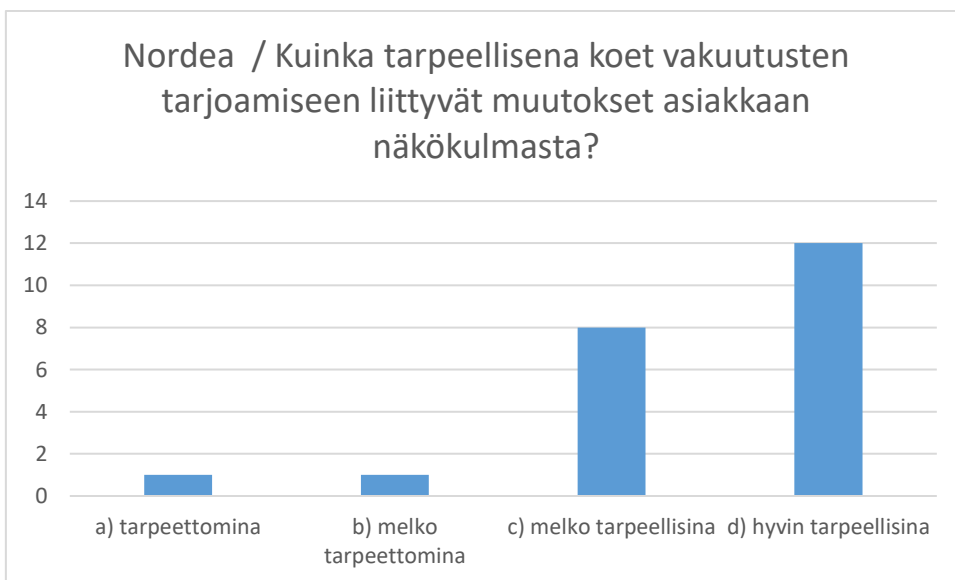
	Nordea	LähiTapiola	Ero prosent- tiyksiköinä	Yhteensä
a)	9,1 %	20,0 %	10,9	14,5 %
b)	59,1 %	70,0 %	10,9	64,5 %
c)	18,2 %	10,0 %	8,2	14,1 %
d)	0,0 %	0,0 %	0,0	0,0 %
Tyhjä	13,6 %	0,0 %	13,6	6,8 %

Taulukko 8. Kysymys 9

Kysymys 10: Kuinka tarpeellisenä koet vakuutusten tarjoamiseen liittyvät muutokset asiakkaan näkökulmasta?

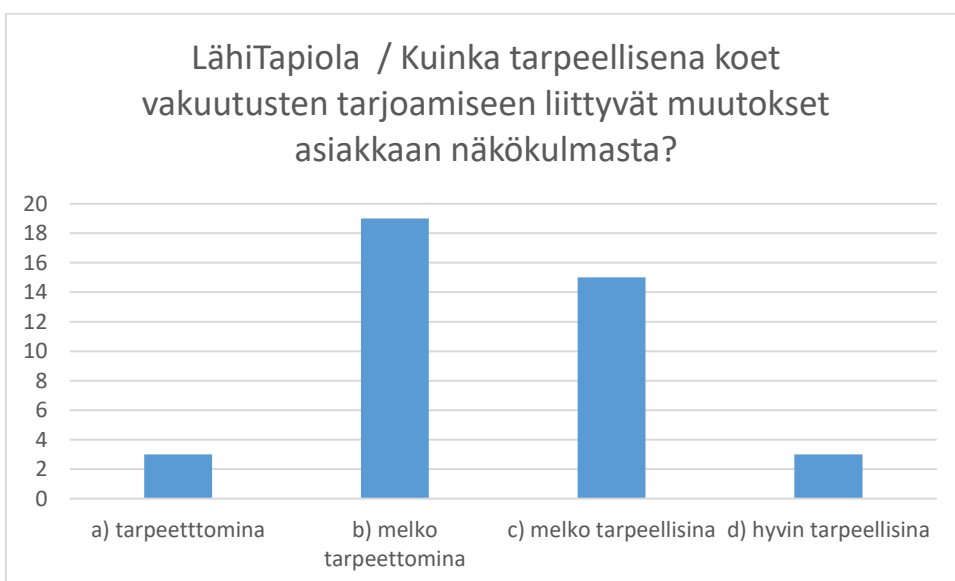
Kolmannessa vakuutusdirektiiviä koskevassa kysymyksessä lähdettiin tiedustelemaan direktiivin tuomien muutosten tarpeellisuutta asiakkaalle henkilöstön näkökulmasta. Vastausvaihtoehdot olivat seuraavat:

- a) tarpeettomia
- b) melko tarpeettomia
- c) melko tarpeellisina
- d) hyvin tarpeellisina



Kuvio 19. Kysymys 10 Nordea

Muutokset nähtiin asiakkaan kannalta Nordeassa tärkeinä. Vastaajista 54,5 % vastasi, että muutokset ovat hyvin tarpeellisia ja 36,4 % melko tarpeellisia. Sekä tarpeettomina, että melko tarpeettomina muutoksia piti 4,5 %, eli yhteensä 9 % piti muutosten tarpeellisuutta vähäisenä.



Kuvio 20. Kysymys 10 LähiTapiola

LähiTapiola saatiin hieman erisävyisiä tuloksia. Muutoksia asiakkaan näkökulmasta melko tarpeettomina piti peräti 47,5 % ja kokonaan tarpeettomina 7,5 %. Melko tarpeellisina muutokset näki 37,5 % ja hyvin tarpeellisina 7,5 % vastaajista.

	Nordea	LähiTapiola	Ero prosent- tiyksiköinä	Yhteensä
a)	4,5 %	7,5 %	3,0	6,0 %
b)	4,5 %	47,5 %	43,0	26,0 %
c)	36,4 %	37,5 %	1,1	36,9 %
d)	54,5 %	7,5 %	47,0	31,0 %

Taulukko 9. Kysymys 10

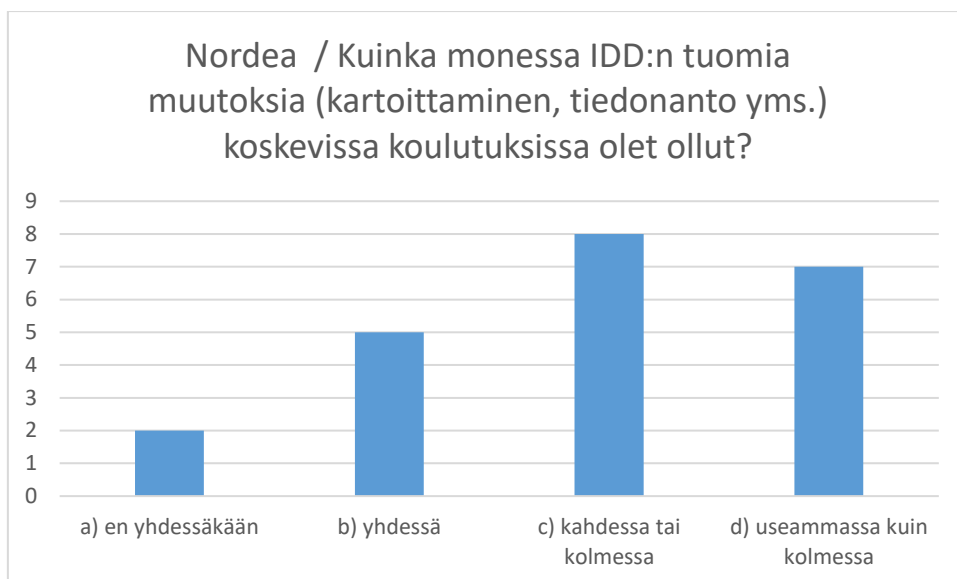
Asiakkaan kannalta vakuutusdirektiivin muutokset nähdään Nordeassa siis huomattavasti enemmän tarpeellisina, kuin LähiTapiola. Tähänkin ilmiöön voidaan hakea vastauksia myyntityöstä. Myyntiä harjoittava henkilöstö todennäköisesti ajattelee direktiiviä ensisijaisesti myymisen ja ostamisen kannalta. Direktiivi toi lisävaatimuksia juuri myyntitilanteeseen ja täten osittain pitkitti sitä. Näin myös ostaminen ei ole enää yhtä helppoa kuin aiemmin ja tämän vuoksi muutokset nähdään negatiivisessa sävyssä myös asiakkaan kannalta. Nordean kohdehenkilöstö ei harjoita myyntiä, joten he eivät välttämättä ajattele ensisijaisesti myyntitilanteen muutoksia, vaan pikemminkin asiakkaan parantunutta turvaa esimerkiksi laajennetun tiedonantovelvollisuuden ja tarvekartoittamisen osilta.

Kysymys 11: Kuinka monessa IDD:n tuomia muutoksia (kartoittaminen, tiedonanto yms.) koskevassa koulutuksessa olet ollut?

Kyselyn loppupäässä haluttiin vielä selvittää työnantajille henkilöstön selviämistä muutoksien kanssa ja näin mahdollista tarvetta lisäkoulutuksille. Ensiksi lähdimme kysymään, että kuinka monessa direktiivin tuomia muutoksia koskevassa koulutuksessa nämä ovat olleet. Vastausvaihtoehdot tähän olivat:

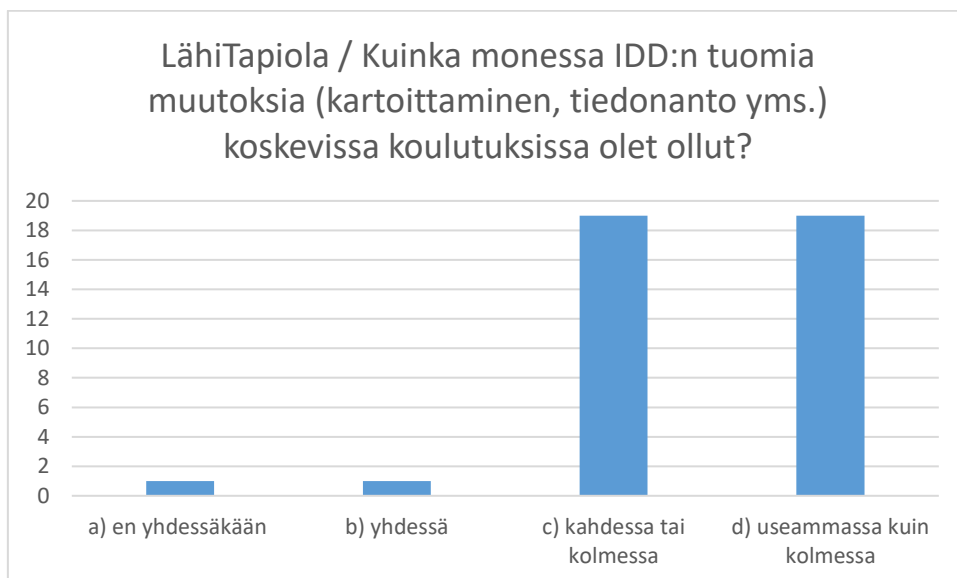
- a) en yhdessäkään
- b) yhdessä
- c) kahdessa tai kolmessa

d) useammassa kuin kolmessa



Kuvio 21. Kysymys 11 Nordea

Mielenkiintoisesti vastaukset jakoutuivat jonkin verran. Kahdessa tai kolmessa koulutuksessa oli ollut 36,4 % vastaajista, useammassa kuin kolmessa 31,8 % vastaajista ja yhdessä 22,7 % vastaajista. Loput 9,1 % vastaajista ei ollut ollut yhdessäkään vakuutusdirektiiviä koskevassa koulutuksessa.



Kuvio 22. Kysymys 11 LähiTapiola

LähiTapiolan vastauksissa hajontaa ei ollut aivan näin paljon. Vastaajista 47,5 % vastasi olleensa kahdessa tai kolmessa koulutuksessa. Saman verran vastaajia koki myös olleensa yli kolmessa koulutuksessa. Yhdessä tai ei yhdessäkään koulutuksessa molemmissa oli vastaajia 2,5 %, eli yhteensä 5 % vastasi näihin vaihtoehtoihin.

	Nordea	LähiTapiola	Ero prosent- tiyksiköinä	Yhteensä
a)	9,1 %	2,5 %	6,6	5,8 %
b)	22,7 %	2,5 %	20,2	12,6 %
c)	36,4 %	47,5 %	11,1	41,9 %
d)	31,8 %	47,5 %	15,7	39,7 %

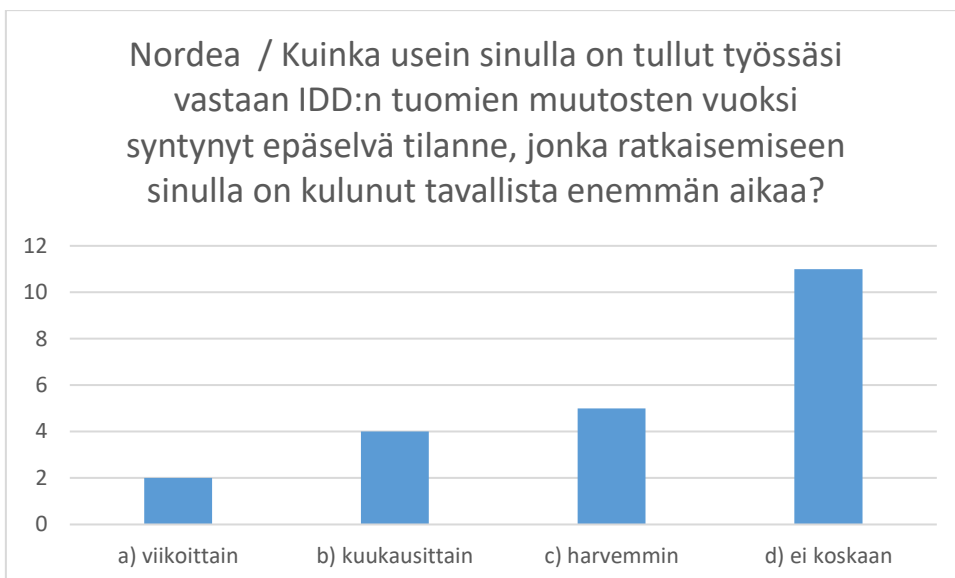
Taulukko 10. Kysymys 11

Tulosten perusteella voidaan siis sanoa, että koulutuksia on henkilöstölle toteutettu ainakin muutamia. Näitä koulutuksia on todennäköisesti pidetty vuoden 2018 aikana, joten huhtikuussa 2019 tarkan koulutusmäärän muistaminen voi olla hankalaa. Lisäkoulutuksen tarvetta lähdettiin vielä selvittämään viimeisessä kysymyksessä.

Kysymys 12: Kuinka usein sinulla on tullut työssäsi vastaan IDD:n tuomien muutosten vuoksi syntynyt epäselvä tilanne, jonka ratkaisemiseen sinulla on kulunut tavallista enemmän aikaa?

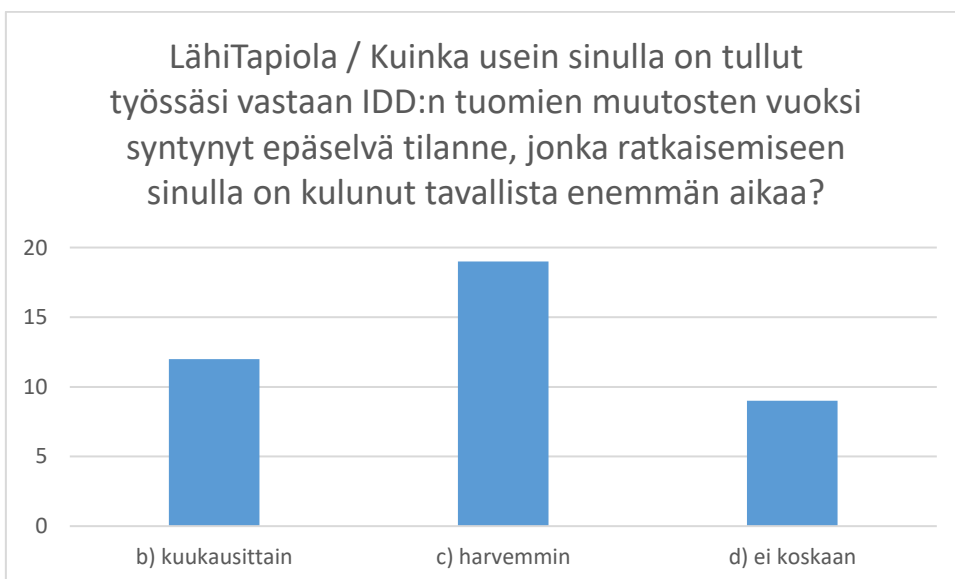
Vakuutusdirektiiviä koskevan kyselyosuuden viimeinen kysymys koski lisäkoulutuksen tarvetta. Vastajilta kysyttiin, että kuinka useasti nämä ajautuvat päivittäisessä työssään vakuutusdirektiivin tuomista muutoksista johtuen heille epäselviin tilanteisiin, joiden ratkaiseminen vaatii tavallista enemmän aikaa. Vastausvaihtoehdot tähän olivat:

- a) viikoittain
- b) kuukausittain
- c) harvemmin
- d) ei koskaan



Kuvio 23. Kysymys 12 Nordea

Nordeasta enemmistö vastaajista ei ollut koskaan ajautunut tällaiseen tilanteeseen, peräti 50 %. Vastaajista 22,7 % oli joutunut tällaiseen tilanteeseen harvemmin kuin kuukausittain ja 18,2 % kuukausittain. Vastaajista 9,1 % joutuu selvittämään tällaisia epäselviä tilanteita viikoittain.



Kuvio 24. Kysymys 12 LähiTapiola

LähiTapiola Vellamosta tällaiseen tilanteeseen ei ajaudu viikoittain kukaan vastaajista. Kuukausittain selvittelyjä joutuu tekemään 30 % vastaajista ja harvemmin 47,5 %. Vakuutusdirektiivistä johtuvia epäselviä tilanteita ei ole tullut koskaan vastaan 22,5 % vastaajista.

	Nordea	LähiTapiola	Ero prosent- tiyksiköinä	Yhteensä
a)	9,1 %	0,0 %	9,1	4,5 %
b)	18,2 %	30,0 %	11,8	24,1 %
c)	22,7 %	47,5 %	24,8	35,1 %
d)	50,0 %	22,5 %	27,5	36,3 %

Taulukko 11. Kysymys 12

Vastausten perusteella näitä tilanteita kuitenkin sattuu henkilöstölle molemmissa yhtiöissä. Nordeassa näyttäisi näitä sattuvan pienemmälle osuudelle henkilöstöstä, kuin LähiTapiola Vellamossa, mutta jälkimmäisessä näitä ei satu kenellekään viikoittain. Kenties molemmissa yhtiöissä olisi hyvä harkita jonkinlaista lisäkoulutusta niille henkilöille, jotka sitä kokevat tarvitsevänsä.

4.4 Tutkimuksen johtopäätökset

4.4.1 Tietosuoja-asetukseen liittyvät vastaukset

Vastausten perusteella voidaan todeta, että yleinen tietosuoja-asetus on vaikuttanut vakuutusalaalla työskentelyyn. Työntekijän kannalta vaikutukset eivät ole olleet merkittäviä, mutta silti huomattavissa. Yleinen tietosuoja-asetus on laittanut organisaatiot liikkeelle, jotta ne vastaavat lainsäädännön vaatimuksia, mikä johtaa tietosuoja-asioiden tarkempaan huomiointiin. Tämä näkyy aina työntekijätasolle asti, missä toimitaan henkilötietojen parissa, sillä asetuksen nähdään hieman hankaloittaneen työtehtäviä. Tämä on yleistä uudistustoimenpiteissä, kun toimintatapoihin syntyy muutoksia.

Kyselytutkimuksen tulosten mukaan vastaajat kokevat tietosuoja-asetuksen tuomat muutokset asiakkaan näkökulmasta pääasiassa tarpeellisina. Tämä tarkoittaa, että henkilötietojen tietoturvan vahvistus nähdään alan työntekijöiden parissa positiivisina. Eriäviä mielenpiirteitä löytyy myös. Nämä selittyvät mahdollisesti jo ennen asetusta voimassa olleella henkilötietoja turvanneen lainsäädännön voimassaololla Suomessa. Toinen selittävä tekijä liittyy mahdollisesti työnkuvaan ja erityisesti siihen, miten asetus vaikuttaa asiakaspalveluun ja osto- ja myyntiprosesseihin.

Kuluttajan lisääntyntä aktiivisuutta henkilötietoasioihin ja erityisesti asetuksen määrittelemiin oikeuksiin, kuten oikeuteen saada haltuunsa omat henkilökohtaiset tiedot tai oikeus tulla unohdetuksi, ei voida tämän kyselytutkimuksen perusteella todeta. Tähän liittyviä yhteydenottoja tuli tutkimuksen mukaan alle kerran kuukaudessa tai harvemmin. Tämä kertoo, ettei siitä synny lisärasitteita työntekijöille. Selityksenä vähäisille yhteydenotoille on mahdollisesti kuluttajien luottamus henkilötietoja käsitteleviin organisaatioihin.

Kyselyn tulosten mukaan suurimmalle osalle vastaajille tuli harvoin vastaan tietosuojaan liittyviä ongelmatilanteita, joiden selvittelyyn menisi tavallista enemmän aikaa. Vähemmistöllä niitä tuli kuukausittain. Tätä selittää mahdollisesti se, että kaikki vastaajat olivat saaneet koulutusta tietosuojaan liittyen, suurin osa oli osallistunut kahteen tai kolmeen aiheeseen liittyvään koulutukseen.

4.4.2 IDD-direktiiviin liittyvät vastaukset

IDD-direktiivi keskittyy ensisijaisesti vakuutusten tarjontaan ja tämä näkyy myös kyselyn vastauksissa. LähiTapiolan vastaajat osallistuvat työssään vakuutusten tarjontaan, joten direktiivi vaikuttaa heidän päivittäiseen työhönsä huomattavasti Nordean henkilöstöä enemmän. Myyntitilanteisiin on tullut lisätoimenpiteitä, jotka nähdään työntekijän kannalta hieman hankalana. Myös Nordeassa enemmistö vastasi direktiivin hieman hankaloittaneen työtä, mutta näiden vastausten validiteetti täytyy kyseenalaistaa huonon kysymysasettelun vuoksi. Nordeassa 40% kuitenkin vastasi edeltävässä kysymyksessä, että direktiivillä ei ole ollut vaikutusta työtehtäviin. Tulosten perusteella voidaan kuitenkin tehdä johtopäätös, että IDD-direktiivi on vaikuttanut etenkin myynnillisten organisaatioiden työtehtäviin niitä hieman hankaloittaen.

Asiakkaan näkökulmasta Nordean henkilöstö näkee muutokset enimmäkseen tarpeellisina ja hyödyllisinä asiakkaalle, LähiTapiolassa vastaukset jakautuvat puoliksi hyödyllisyyden ja tarpeettomuuden välillä. Kenties osa LähiTapiolan henkilöstöstä heijastaa ajatusmaailmansa juuri myyntitilanteisiin ja näkee muutokset siksi myös asiakasta hankaloittavana. Lähes yhtä suuri osa LähiTapiolan vastaajista kokee kuitenkin muutokset asiakkaan kannalta tarpeellisina, joten yleistystä tämän vastausjoukon osalta on vaikea tehdä. Koko kyselyn tuloksien pohjalta voidaan kuitenkin huomata, että enemmistö vastaajista näkee direktiivin tuomat muutokset asiakkaan kannalta positiivisena asiana.

Koulutuksia on vastausten perusteella pidetty henkilöstölle useampia molemmissa yhtiöissä, eikä erityisempiä ongelmatilanteita direktiiviin liittyen tule enemmistölle kovin usein. Muutamille vastaajille ongelmatilanteita tulee useammin, mutta tämä olisi ratkaistavissa lisäkoulutuksella.

4.5 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Tutkimuksen validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä, eli sitä kuinka hyvin tutkimus vastaa esitettyyn tutkimuskysymykseen tutkimusmenetelmien ja tutkimusjoukon osalta. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara, 2009, s. 231.). Validiteettia voidaan tässä tapauksessa pitää korkeana, sillä kysely on osoitettu vain vakuutusyhtiöissä asiakasrajapinnassa työskenteleville henkilöille ja näiden henkilöiden mielipiteitä lähdimme tutkimaan. Kyselylomakkeessa selvennettiin vastaajille yleisellä tasolla tärkeimmät muutokset säädöksissä, jotta vastaajat ovat perillä kysytyistä asioista. Myös säädösten tuoreus ja täten vuoden sisällä pidetyt sisäiset koulutukset yhtiöissä tukevat vastaajien ymmärrystä kyselyn aiheista. Tutkimuksen validiteettia olisi tosin voinut parantaa erityisesti vakuutusdirektiiviä koskevissa kysymyksissä huomioimalla tilanteet, joissa direktiivi ei ollut vaikuttanut työtehtäviin ollenkaan. Tämä on tosin otettu huomioon empiirisessä osuudessa.

Tutkimuksen reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuutta, eli todennäköisyyttä sille, että tutkimuksen tulos pysyy samanlaisena, vaikka tutkimus tehtäisiin uudestaan. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara, 2009, s. 231.). Tätä voidaan pitää myös korkeana, sillä vastausprosentit olivat korkeita. Nordeassa vastausprosentti lähenteli 90 prosenttia, LähiTapiolassa 70 prosenttia. Voidaan olettaa, että tutkimustulokset eivät juuri muuttuisi uusinta-kyselyn myötä.

5 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää yleisen tietosuojasetuksen ja Euroopan parlamentin ja neuvoston vakuutusdirektiivin sisällöt ja vaikutukset Suomen lainsäädäntöön. Lisäksi empiirisessä osuudessa tarkoituksena oli selvittää LähiTapiola Vellamon ja Nordia Henkivakuutus Oy:n asiakasrajapinnassa työskentelevän henkilöstön suhtautuminen säädösten aiheuttamiin muutoksiin työtehtävien hoidossa. Tutkimuksessa myös lähdettiin selvittämään säädösten vaikutuksia työtehtäviin, sekä koulutuksen määrää ja lisätarvetta.

Työn teoriaosuus alkoi avaamalla GDPR:n eli yleisen tietosuojasetuksen syntymisprosessia, joka alkoi vuoden 1995 henkilötietodirektiivin 95/46 EY avaamisella ja jatkui aina asetuksen sisällyttämiseen Suomen lainsäädäntöön tietosuojalain 2018/1050 muodossa. Lisäksi käytiin läpi tietosuojasetukseen liittyvää lainsäädäntöä ja toimenpiteitä. Seuraavaksi tarkasteltiin yleisen tietosuojasetuksen keskeistä sisältöä, kuten henkilötietojen kohteen oikeuksia, rekisterinpitäjän velvollisuuksia ja vaadittavia toimenpiteitä tietoturvaloukkauksen tapahtuessa.

Teoriaosuuden toinen osuus koski vakuutusala ja IDD-direktiiviä. Osuus alkoi käymällä läpi vakuutus toiminnan erityispiirteitä ja vakuutusala Suomessa. Tämän jälkeen avattiin IDD-direktiiviä ja sen tuomia merkittävimpiä muutoksia alan lainsäädäntöön. Muutoksien osalta selvitettiin vaikutuksia aiempiin alaa käsittäviin lakeihin.

Työn empiirisessä osuudessa käytiin kysymyskohtaisesti läpi saadut vastaukset yhtiökohtaisesti. Näissä toteutettiin vastaajaryhmien välistä vertailua, sekä käsiteltiin kysymyskohtaista aineistoa yhtenä kokonaisuutena. Kysymyspatteristossa käytiin ensin läpi yleistä tietosuojasetusta koskevat kysymykset ja tämän jälkeen siirryttiin IDD-direktiiviä koskeviin kysymyksiin. Tutkimuksen johtopäätöksissä pyrittiin luomaan selkeä kuva vastausaineistosta saadusta datasta. Lopuksi käytiin vielä läpi tutkimuksen pätevyys ja luotettavuus.

Jatkotutkimuksia tämän opinnäytetyön aiheista on mahdollista tehdä monelta eri kantilta molempien säädösten osalta. GDPR:n osalta säädöksen vaikutuksia voidaan tutkia hyvin monen eri alan näkökulmasta, sillä asetus koskettaa niin laaja-alaisesti monenlaista yritystoimintaa. Tietosuojaan liittyviä asioita voisi myös tutkia kuluttajan näkökulmasta. IDD:n osalta tutkimuksia ei ole juurikaan tämän tutkimuksen lisäksi tehty, joten jatkotutkimusmahdollisuuksia löytyy tämänkin osalta. Kyseinen direktiivi koskettaa erityisesti vakuutusala, mutta sitä olisi mahdollista tutkia tarkemmin esimerkiksi tässä työssä sivuutettujen varainhoidollisten vakuutus tuotteiden osalta. Lisäksi direktiivin vaikutuksia voisi tutkia tarkemmin juuri vakuutusasiakkaiden näkökulmasta. Myös tämän tutkimuksen tuloksia olisi

mahdollista molempien säädösten osalta syventää esimerkiksi laadullista tutkimusta käytäen. Molemmat säädökset ovat niin tuoreita, että jatkotutkimuksia myös varmasti tulevaisuudessa tehdään.

LÄHTEET

Bouca, C. 2018. EU GDPR controller vs. processor- What are the differences? [viitattu 10.4.2019]. Saatavissa: <https://advisera.com/eugdpracademy/knowledgebase/eu-gdpr-controller-vs-processor-what-are-the-differences/>

Eduskunta 2018. EU:n tietosuojadirektiivin täytäntöönpano. [viitattu 15.4.2019]. Saatavissa: https://www.eduskunta.fi/FI/tietoaeduskunnasta/kirjasto/aineistot/kotimainen_oi-keus/LATI/EUn-tietosuojauudistus/Sivut/EUn-tietosuojadirektiivi.aspx

EU GDPR Portal 2017. Komissio ehdottaa korkeatasoisen yksityisyydensuojan varmistavia sääntöjä kaikkeen sähköiseen viestintään ja päivittää EU:n toimielimiä koskevia tietosuojasääntöjä. [viitattu 10.4.2019]. Saatavissa: <https://eugdpr.org/the-regulation/>

Euroopan komissio 2018. GDPR Key Changes. [viitattu 15.4.2019]. Saatavissa: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-16_fi.htm

Euroopan komissio 2018. European Commission Press Release Database [viitattu 15.4.2019]. Saatavissa: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-46_fi.htm

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2016/97 [viitattu 15.2.2019] Saatavissa: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1559062992015&uri=CELEX:32016L0097>

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 95/46/EY [viitattu 8.2.2019] Saatavissa: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=CELEX:31995L0046&from=EN>

Euroopan tietosuojatyöryhmä 2012. Lausunto 01/2012 [viitattu 14.4.2019] Saatavissa: https://ec.europa.eu/justice/article-29/documentation/opinion-recommendation/files/2012/wp191_en.pdf

Euroopan tietosuojatyöryhmä 2012. Lausunto 08/2012 [viitattu 2.5.2019] Saatavissa: https://ec.europa.eu/justice/article-29/documentation/opinion-recommendation/files/2012/wp199_en.pdf

Euroopan tietosuojatyöryhmä 2016. Lausunto 442/16 [viitattu 12.4.2019] Saatavissa: https://ec.europa.eu/justice/article-29/documentation/opinion-recommendation/files/2016/wp236_en.pdf

Euroopan tietosuojavaltuutettu 2011. Lausunto 2011C181/22. [viitattu 15.4.2019] Saatavissa: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=OJ%3AC%3A2011%3A181%3ATOC>

Euroopan tietosuojavaltuutettu 2015. Lausunto 2015/C 301/01. [viitattu 14.4.2019] Saatavissa: https://edps.europa.eu/sites/edp/files/publication/15-07-27_gdpr_summary_en_0.pdf

Euroopan tietosuojavaltuutettu 2018. The History of the General Data Protection Regulation [viitattu 2.5.2019] Saatavissa: https://edps.europa.eu/data-protection/data-protection/legislation/history-general-data-protection-regulation_en

Euroopan unionin yleinen tietosuoja-asetus 2016/679 [viitattu 1.5.2019] Saatavissa: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>

Euroopan parlamentin ja neuvoston puitepäätös 2008/977/YOS [viitattu 15.3.2019] Saatavissa: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=celex:32008F0977>

Faller, P. 2018. The Role of DPO in the light of General Data Protection Regulation. [viitattu 13.3.2019] Saatavissa: <https://advisera.com/eugdpracademy/knowledgebase/the-role-of-the-dpo-in-light-of-the-general-data-protection-regulation/>

Finanssivalvonta 2019. Valvottavaluettelo [viitattu 2.5.2019]. Saatavissa: <https://www.finanssivalvonta.fi/rekisterit/valvottavaluettelo/>

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. Tutki ja kirjoita, 15. uudistettu painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

ITGP Privacy Team 2017. EU General Data Protection Regulation (GDPR): An Implementation and Compliance Guide - Second edition. IT Governance Publishing.

Jeppesen, T. 2018. GDPR SIEM:n valinta. Lahden ammattikorkeakoulu. [viitattu 10.2.2019]. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/144790/Jeppesen_Tuomas.pdf?sequence=1

Kananen, J. 2008. Kvantti – Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja – sarja. Jyväskylä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Lamminen, A. & Rantanen, E. 2018. Euroopan tietosuoja-asetus ja sen vaatimat käytännön muutokset tilitoimistossa. Lahden ammattikorkeakoulu. [viitattu 10.2.2019]. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/158774/Rantanen_Eija.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Laki ulkomaisista vakuutusyhtiöistä 17.3.1995/398. Suomen laki [viitattu 14.4.2019]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950398>

Laki ulkomaisista vakuutusyhtiöistä (alkuperäinen) 17.3.1995/398. Suomen laki [viitattu 14.4.2019]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1995/19950398>

Laki ulkomaisista vakuutusyhtiöistä annetun lain muuttumisesta 237/2018. Suomen laki [viitattu 14.4.2019]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180237>

Laki vakuutusten tarjoamisesta 234/2018. Suomen laki [viitattu 22.3.2019]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180234>

Laki vakuutusedustuksesta (kumottu) 15.7.2005/570. Suomen laki [viitattu 22.3.2019]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/kumotut/2005/20050570>

Laki vakuutusyhdistyslain 12 luvun 2 §:n muuttamisesta 236/2018. Suomen laki [viitattu 13.4.2019]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180236>

Laki vakuutusyhtiölain muuttamisesta 235/2018. Suomen laki [viitattu 10.4.2019]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180235>

Laki vakuutus sopimuslain muuttamisesta 238/2018. Suomen laki [viitattu 10.4.2019]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180238>

Oikeusministeriö 2018. Uusi tietosuojalaki voimaan vuoden 2019 alusta. [viitattu 4.5.2019] Saatavissa: https://oikeusministerio.fi/artikkeli/-/asset_publisher/uusi-tietosuojalaki-voimaan-vuoden-2019-alusta

Punit, B. 2018. A Summary of 10 key GDPR requirements. [viitattu 14.4.2019] Saatavissa: <https://advisera.com/eugdpracademy/knowledgebase/a-summary-of-10-key-gdpr-requirements/>

Rantala, J. & Kivisaari, E. 2014. Vakuutusoppi. 12. uudistettu painos. Turenki: Kirjapaino Jaarli Oy.

Rossow, A. 2018. The Birth Of GDPR: What Is It And What You Need To Know. [viitattu 3.4.2019] Saatavissa: <https://www.forbes.com/sites/andrewrossow/2018/05/25/the-birth-of-gdpr-what-is-it-and-what-you-need-to-know/>

Snezhana, D. 2017. Implementing 3 main accountability principles under the EU GDPR. [viitattu 3.5.2019] Saatavissa: <https://advisera.com/eugdpracademy/blog/2017/09/27/implementing-3-main-accountability-principles-under-the-eu-gdpr/>

Tietosuojadirektiiviyöryhmä 2017. Lausunto 52/2017 [viitattu 10.4.2019] Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160258/52_2017_Henkilotietojen_suoja.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimisto 2017. Hallinnollisten sakkojen määräämisestä tarkentavia ohjeita valvontaviranomaisille. [viitattu 14.4.2019] Saatavissa: <https://tietosuoja.fi/artikkeli/>

[/asset_publisher/hallinnollisten-sakkojen-maaraamisesta-tarkentavia-ohjeita-valvontaviranomaisille](#)

Valtioneuvoston asetus vakuutuksesta annettavien tietojen toimittamistavasta 293/2018. Suomen laki [viitattu 8.4.2019]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180293>

Valtioneuvoston asetus vahinkovakuutustietoja sisältävän asiakirjan laatimisesta, sen sisältämistä tiedoista, esitystavasta ja asiakkaalle antamisesta 294/2018. Suomen laki [viitattu 20.4.2019]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180294>

Wolford, B. 2016. Data Protection Impact Assessment (DPIA). [viitattu 9.5.2019] Saatavissa: <https://gdpr.eu/data-protection-impact-assessment-template/>

Yhdistyneiden kuningaskuntien tietosuojavaltuutetun toimisto 2018. Sample DPIA template. [viitattu 14.4.2019] Saatavissa: <https://gdpr.eu/wp-content/uploads/2019/03/dpia-template-v1.pdf>

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Kuinka kauan olet työskennellyt vakuutuslalla?

- a) alle 6kk
- b) 6kk – 2 vuotta
- c) 2 vuotta – 5 vuotta
- d) 5 vuotta – 10 vuotta
- e) 10 vuotta

GDPR

EU:n yleinen tietosuoja-asetus astui voimaan 25.5.2018. Se tarkensi aiempaa lainsäädäntöä asiakastietojen keräyksessä, tallentamisessa ja lähettämisessä. Lisäksi se tarkensi asiakkaan oikeuksia saada haltuunsa ja pyytää poistaa häntä koskevia tietoja.

Kuinka vahvasti koet asetuksen voimaansaaton vaikuttaneen päivittäiseen työhösi?

- a) Ei ollenkaan
- b) vähän
- c) jonkin verran
- d) merkittävästi

Koetko, että asetuksen tuomat muutokset ovat hankaloittaneet tai vaihtoehtoisesti helpottaneet työtäsi?

- a) Hankaloittanut merkittävästi
- b) hankaloittanut hieman
- c) helpottanut hieman
- d) helpottanut merkittävästi

Kuinka tarpeellisena koet tietosuojan liittyvät muutokset asiakkaan näkökulmasta?

- a) tarpeettomia
- b) melko tarpeettomia
- c) melko tarpeellisena
- d) hyvin tarpeellisena

Kuinka usein sinulla on tullut työssäsi vastaan tilanne, jossa asiakas pyytää poistamaan tai saada haltuunsa kaikki yrityksen tietokannassa olevat häntä koskevat tiedot?

- a) päivittäin
- b) viikoittain
- c) kuukausittain
- d) harvemmin/ei koskaan

Kuinka monessa yleistä tietosuoja-asetusta koskevassa fyysisessä-, tai verkkokoulutuksessa olet ollut?

- a) en yhdessäkään
- b) yhdessä
- c) 2-3
- d) useammassa kuin 3

Kuinka usein sinulla on tullut työssäsi vastaan tilanne, jossa asiakkaan tietosuojaan liittyvät asiat vaativat sinulta, erityistä aikaa vievää, selvittelyä?

- a) viikoittain
- b) kuukausittain
- c) harvemmin
- d) ei koskaan

IDD

Direktiivi vakuutusten tarjoamisesta ja täten Suomessa uusi laki vakuutusten tarjoamisesta astui voimaan 1.10.2018. Uuden lain myötä astui voimaan muutoksia, joihin sisältyy esimerkiksi edellytys kartoittaa asiakkaan todellinen tarvetila ja toimia aina tämän edun mukaisesti vakuutuksia tarjotessa. Lisäksi asiakkaalle tulee antaa riittävät tiedot tarjotuista tuotteista mm. erillisen avaintietoasiakirjan muodossa.

Kuinka vahvasti koet direktiivin voimaan astumisen vaikuttaneen päivittäiseen työhösi?

- a) Ei ollenkaan
- b) vähän
- c) jonkin verran
- d) merkittävästi

Koetko, että direktiivin tuomat muutokset ovat hankaloittaneet tai vaihtoehtoisesti helpottaneet työtäsi?

- a) Hankaloittanut merkittävästi
- b) hankaloittanut hieman
- c) helpottanut hieman
- d) helpottanut merkittävästi

Kuinka tarpeellisena koet vakuutusten tarjoamiseen liittyvät muutokset asiakkaan näkökulmasta?

- a) tarpeettomia
- b) melko tarpeettomina
- c) melko tarpeellisina
- d) hyvin tarpeellisina

Kuinka monessa IDD:n tuomia muutoksia (kartoittaminen, tiedonanto yms) koskevissa koulutuksissa olet ollut?

- a) en yhdessäkään
- b) yhdessä
- c) 2-3
- d) useammassa kuin 3

Kuinka usein sinulla on tullut työssäsi vastaan IDD:n tuomien muutosten vuoksi syntynyt epäselvä tilanne, jonka ratkaisemiseen sinulla on kulunut tavallista enemmän aikaa?

- a) viikoittain
- b) kuukausittain
- c) harvemmin
- d) ei koskaan