

# Digitaalisen liiketoiminnan tietosuojafoorumi

23.11.2018 Tietosuojariskit ja -viestintä

#tietosuojafoorumi

@lvmfi

**LVM** LIIKENNE- JA  
VIESTINTÄMINISTERIÖ



## Järjestyksessään jo 11. foorumi

- 1/2016** Foorumin aloitustilaisuus
- 6/2016** Tiedon hyödyntäminen digitaalisessa liiketoiminnassa
- 11/2016** Osoitusvelvollisuus sekä siirtymäajan tehtävälista
- 1/2017** Tietosuojayritykset ja liiketoimintamahdollisuudet
- 3/2017** Rekisteröidyn oikeudet
- 6/2017** Muuttuva tiedonhallinnan sääntely
- 10/2017** Tietosuojavastaava liiketoiminnan tukena
- 12/2017** Läpinäkyvyyden toteuttaminen
- 2/2018** Tietosuojan usein kysytyt kysymykset
- 6/2018** Kokemukset tietosuojauudistuksesta
- 11/2018** Tietosuojariskit ja -viestintä

## Tähän mennessä Foorumiin

### osallistunut:

noin **1000** osallistujaa paikan päällä  
noin **3000** verkkokatselua (videoinnit 22.3.2017 alkaen)

## Ohjelma tähän

### mennessä:

**10** tilaisuutta  
**32** puhujaa lavalla  
**5** työpajaa  
**1** tietokilpailu

## Suosituimmat tallenteet:

Tietosuojan usein kysytyt kysymykset: **761** katselua  
Muuttuva tiedonhallinnan sääntely: **665** katselua  
Tietosuojavastaava liiketoiminnan tukena: **533** katselua

## Jatketaanhan yhteistyötä?

Työ maailman luotettavimman digitaalisen liiketoiminnan eteen jatkuu keväällä 2018 käynnistetyssä datatalousfoorumissa.

# Ohjelma

12.40 – Iltapäiväkahvit

13.00 – **Tilaisuuden avaus**

*Timo Kievari, tietoliiketoimintayksikön johtaja, LVM*

13.15 – **Ajankohtaista tietosuoja-asetuksesta**

*Reijo Aarnio, tietosuojavaltuutettu*

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksia koskevien ilmoitusten käsittely tietosuojavaltuutetun toimistossa

*Silja Kantonen, tietosuojavaltuutetun toimisto*

13.50 – **Näkökulmia tietosuojariskien hallintaan ja viestintään**

Tietosuoja osana yrityksen riskienhallintaa

*Jani Ahokas, riskienhallintapäällikkö, Helen Oy*

Kokemuksia tietosuojauudistuksesta ja riskienhallintakäytäntöjen päivityksestä

*Kirsi Suopelto, johtava lakimies, Finanssiala ry*

Kokemuksia tietosuojaan liittyvästä asiakasviestinnästä

*Asta Rantanen, lakiasianjohtaja, DNA Oyj*

14.50 – **Loppukeskustelu ja foorumin päättäminen**



TIETOSUOJAVALTUUTETUN  
TOIMISTO

# Henkilötietojen tietoturvaloukkauksista ilmoittaminen tietosuojavaltuutetun toimistoon

Digitaalisen liiketoiminnan tietosuojafoorumi  
23.11.2018 – Tietosuojariskit ja –viestintä

Silja Kantonen  
Tarkastaja

# Tietoturvaloukkauksia koskeva ilmoitusvelvollisuus uutena lakisääteisenä velvollisuutena

- EU:n yleiseen tietosuoja-asetukseen (2016/679) perustuva velvollisuus, joka edellyttää, että rekisterinpitäjä
  - dokumentoi kaikki tietoturvaloukkaukset ja
  - tekee loukkaukseen liittyvän riskiarvion perusteella tarvittavat ilmoitukset (art. 33 ja 34).
- [EDPB:n hyväksymä tietoturvaloukkauksen ilmoittamista koskeva tulkintaohje WP250rev.01](#)
- Suomessa uusi velvollisuus - Uusi asiankäsittelyprosessi tietosuojavaltuutetun toimistolle

# Mikä on henkilötietojen tietoturvaloukkaus?

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta on kysymys, kun tietoturvaloukkauksen seurauksena on siirrettyjen, tallennettujen tai muuten käsiteltyjen henkilötietojen vahingossa tapahtuva tai lainvastainen tuhoaminen, häviäminen, muuttaminen, luvaton luovuttaminen taikka pääsy tietoihin

Voi olla esimerkiksi:

- hävinnyt tiedonsiirtoväline, kuten USB-tikku
- varastettu tietokone
- hakkerointi
- haittaohjelmatartunta
- kyberhyökkäys
- tulipalo datakeskuksessa
- tiliotteen postitus väärälle henkilölle

# Henkilötietojen tietoturvaloukkauksiin liittyviä rekisterinpitäjän velvollisuuksia

Käsiteltävien  
henkilötietojen eheys ja  
luottamuksellisuus (5  
art. 1 kohdan f alakohta)

Osoitusvelvollisuus (5  
art. 2 kohta)

Riskiperusteinen  
lähestymistapa (24 art.)

Sisäänrakennettu ja  
oletusarvoinen  
tietosuoja (25 art.)

Henkilötietojen  
käsittelijän käyttäminen  
(28 art.)

Käsittelyn turvallisuus  
(32 art.)

Tietoturvaloukkauksesta  
ilmoittaminen  
valvontaviranomaiselle  
(33 art.)

Tietoturvaloukkauksesta  
ilmoittaminen  
rekisteröidyille ( 34 art.)

# Rekisterinpitäjän tulisi...

...**suojata** henkilötiedot käsittelyyn liittyvän riskin edellyttämällä tavalla.

...**suunnitella** tietoturvaloukkauksia koskeva toimintaohjeet ja määritellä tietoturvaloukkauksen hallinnassa oleelliset roolit.

...**sopia** henkilötietojen käsittelijän ja yhteisrekisterinpitäjän kanssa toimintatavoista tietoturvaloukkauksen varalta.

... tietoturvaloukkauksen sattuessa **tunnistaa, rajata vahingot ja dokumentoida, sekä ottaa opiksi.**



# Milloin ilmoittaa tietoturvaloukkauksesta?

## Valvontaviranomaiselle:

- jos siitä todennäköisesti aiheutuu luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuva riski
- 72 tunnin kuluessa sen ilmitulosta
- Rajatylittävä henkilötietojen käsittely → Ilmoitus johtavalla valvontaviranomaiselle

## Rekisteröidylle:

- jos loukkaus aiheuttaa todennäköisesti korkean riskin luonnollisten henkilöiden oikeuksille ja vapauksille
- Ilmoitusta ei vaadita mm. jos rekisterinpitäjä tehnyt toimenpiteitä ja riski ei enää todennäköisesti toteudu. (Huom. Osoitusvelvollisuus ja dokumentointi)

**Kaikki tietoturvaloukkaukset on dokumentoitava!**

# Riskin tason arviointiin vaikuttaa...

Tietoturvarikkomuksen tyyppi

Henkilötietojen luonne,  
arkaluonteisuus ja määrä

Tunnistamisen helppous

Rekisteröidyn ominaisuudet

Rekisterinpitäjän  
ominaisuudet

Tietovuodon seurauksien  
vakavuus ja todennäköisyys

- Riskiarvio on hyvin tapauskohtaista.
- Arvioidaan rekisteröidyn oikeuksille ja vapauksille aiheutuvaa riskiä.
- [Riskiä ja korkeaa riskiä määritellään ohjeessa WP250rev.01](#)



# Ilmoitusten käsittely tietosuojavaltuutetun toimistossa – riskiarviosta käytännössä

- Organisaatioiden tekemä riskiarvio vaihtelee paljon
  - Rekisterinpitäjiä, jotka ilmoittavat hyvin matalalla kynnyksellä
  - Rekisterinpitäjiä, joilta ei ole tullut yhtään ilmoitusta
- Ilmoitusmäärissä korostuvat säädellyt toimialat, esimerkiksi finanssisektori, terveydenhuolto ja teleala.
- Mitä rekisterinpitäjäkohtainen ilmoitusten kokonaisuus kertoo?
  - Onko kyse siitä, että on tunnistettu tietoturvaloukkauksiin liittyvä ilmoitusvelvollisuus?
  - Onko kyse tietoturvallisuuden liittyvistä ongelmasta?

# Mitä ilmoituksen tulee sisältää?

Valvontaviranomaiselle:

- Tietoturvaloukkauksen kuvaus
- Asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioitu lukumäärä
- Henkilötietojen ryhmät ja arvioitu lukumäärä
- Yhteyspiste (esim. tietosuojavastaava)
- Todennäköisten seurausten kuvaus
- Rekisterinpitäjän toimenpiteiden kuvaus

Rekisteröidylle:

- Tietoturvaloukkauksen kuvaus **selkeällä ja yksinkertaisella kielellä**
- Yhteyspiste (esim. tietosuojavastaava)
- Todennäköisten seurausten kuvaus
- Rekisterinpitäjän toimenpiteiden kuvaus

# Ilmoitusten käsittely tietosuojavaltuutetun toimistossa

- Ilmoituksen tekemistä varten on käytössä sähköinen lomake <https://tietosuoja.fi/ilmoitus-tietoturvaloukkauksesta>
- Tietosuojavaltuutetun toimistoon on saapunut tähän mennessä noin 1850 ilmoitusta
- Rekisterinpitäjät ilmoittavat rekisteröidyille tietoturvaloukkauksista ilahduttavan paljon
- On annettu määräyksiä, ohjausta ja neuvontaa rekisterinpitäjille
- Ilmoitusten käsittelyssä keskitytään laajojen ja vakavien tietoturvaloukkauksien käsittelyyn
- Tietosuojavaltuutetun toimiston vastaanottamien ilmoitusten julkisuus: ollaan tunnistettu useita julkisuuslain mukaisia salassapitoperusteita

# Ilmoitusten käsittely tietosuojavaltuutetun toimistossa - tyyppitapauksia

Tietojen paljastuminen kolmannelle osapuolelle yksittäisen inhimillisen virheen seurauksena:

- postin/sähköpostin osoittaminen väärälle vastaanottajalle.
- asiakastunnusten sekoittuminen rekisterinpitäjän verkkopalvelussa.
- yksittäistä tai muutamaa rekisteröityä koskevien.

Microsoft Office 365 –tunnusten tietojenkalasteluviestit

- käyttäjätunnusten menettäminen.
- tietojen laajuus.
- rekisterinpitäjän käsitys tietoturvaloukkauksen kohteena olevista tiedoista.

# Kiitos!

Lisätietoja:

[Suuntaviivat asetuksen \(EU\) 2016/679 mukaisesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilmoittamisesta](#)

[Tietoturvaloukkauksia koskevia ohjeita tietosuojavaltuutetun toimiston nettisivuilla](#)





# **TIETOSUOJA OSANA YRITYKSEN RISKIENHALLINTAA**

Jani Ahokas, 23.11.2018



# HELEN LYHYESTI

- Suomen toiseksi suurin energiayhtiö
- Yli 400 000 asiakasta eri puolilla Suomea.
- Palveluita kodeille ja yrityksille: kaukolämpö, kaukojäähdytys, sähkö, palveluita energian pientuotantoon, sähköiseen liikenteeseen ja energiankäytön tehostamiseen.
- Helsingin alueella kolme voimalaitosta, yli kymmenen lämpölaitosta sekä lajissaan maailman suurin lämpöpumppulaitos. Omistukset energiantuotannossa eri puolilla Suomea sekä Ruotsissa.
- Helen Oy on Helsingin kaupungin omistama energiayritys.



**HELEN**

# AVAINLUVUT 2017

	Konserni		Emoyhtiö	
	2017	2016	2017	2016
Liikevaihto, milj. euroa	<b>805</b>	782	<b>681</b>	664
Liikevoitto, milj. euroa	<b>81</b>	75	<b>51</b>	53
Liikevoitto, %	<b>10</b>	10	<b>7</b>	8
Voitto ennen tp-siirtoja, milj. euroa	<b>60</b>	52	<b>66</b>	45
Investoinnit, milj. euroa	<b>95</b>	90	<b>49</b>	53
Omavaraisuusaste	<b>72</b>	71	<b>76</b>	75
Sijoitetun pääoman tuotto, %	<b>3</b>	3	<b>4</b>	3
Henkilöstö 31.12.	<b>1 144</b>	1 269	<b>888</b>	1 017
Taseen loppusumma, milj. euroa	<b>2 732</b>	2 720	<b>2 584</b>	2 564

**HELEN**



# RISKIENHALLINNAN TAVOITE

A person is performing a handstand on a beach at sunset. The person is in the center of the frame, balancing on their right hand. Their left leg is raised high, and their right leg is bent. The background shows a calm sea and a sky with soft, golden light from the setting sun. The overall mood is serene and focused.

Kokonaisvaltainen riskienhallinta on koko organisaation päätöksentekoa ja toimintaa ohjaava liiketoimintalähtöinen, systemaattinen ja yhtenäinen toimintatapa riskien hallitsemiseksi.

Riskienhallinnan tavoitteena on energian toimitusvarmuudesta huolehtiminen sekä Helen-konsernin arvon turvaaminen ja kasvattaminen pitkäjänteisesti.

Tavoitteen saavuttamiseksi riskienhallinta on jatkuvasti kehittyvää.



### KEHITYS

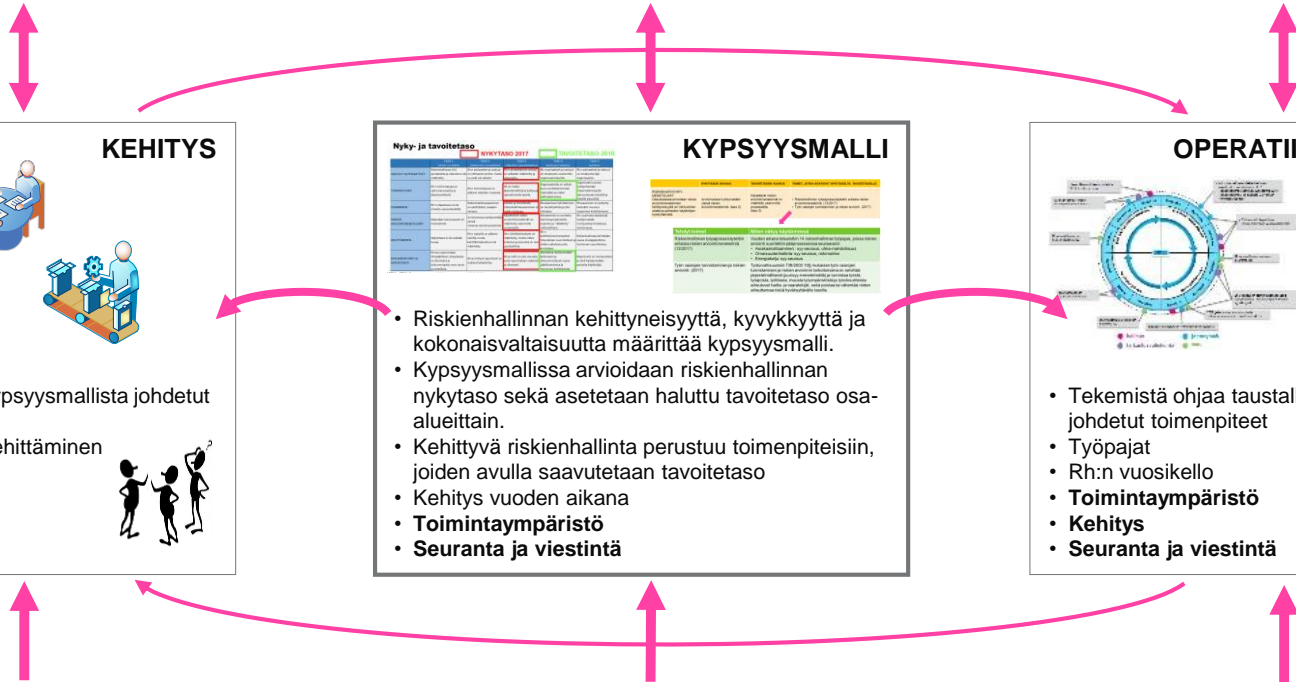
- Kehitystä ohjaa taustalla kypsyyssmallista johdetut toimenpiteet
- Vuorovaikutus / yhdessä kehittäminen
- Operatiivinen tekeminen
- **Toimintaympäristö**
- **Seuranta ja viestintä**
- **Operatiivinen tekeminen**

### KYPSYYSMALLI

- Riskienhallinnan kehittyneisyyttä, kyvykkyyttä ja kokonaisvaltaisuutta määrittää kypsyyssmalli.
- Kypsyyssmallissa arvioidaan riskienhallinnan nykytaso sekä asetetaan haluttu tavoitetaso osa-alueittain.
- Kehittyvä riskienhallinta perustuu toimenpiteisiin, joiden avulla saavutetaan tavoitetaso
- Kehitys vuoden aikana
- **Toimintaympäristö**
- **Seuranta ja viestintä**

### OPERATIIVINEN TEKEMINEN

- Tekemistä ohjaa taustalla kypsyyssmallista johdetut toimenpiteet
- Työpajat
- Rh:n vuosikello
- **Toimintaympäristö**
- **Kehitys**
- **Seuranta ja viestintä**



# TIETOSUOJAN TAVOITE

## Henkilötietosuojan tavoitteena on

- turvata henkilötietojen asianmukainen käsittely,
- suojata henkilötiedot luvattomalta käytöltä ja muulta käsittelyltä, sekä
- tarjota mahdollisuus valvoa ja hyödyntää omia henkilötietoja.

## Helenissä tavoitteet saavutetaan, kun

- hyödynnetään henkilötietojen käsittelyssä parhaaksi todettuja käytäntöjä,
- pienennetään henkilötietojen tietoturvaloukkausmahdollisuus,
- mahdollistetaan paras käytettävissä oleva tekniikka ja osaaminen, sekä
- varmistetaan henkilöstön osaaminen henkilötietojen hallinnasta ja käsittelystä.

Tavoitteen saavuttamiseksi Helenin henkilötietosuojaa kehitetään jatkuvasti.

# TIETOSUOJA OSANA RISKIENHALLINTAA

- Dokumentaatio (ohjeistus, periaatteet), koulutus
- Tietosuojan vuosikello integroitu riskienhallinnan vuosikelloon
  - Johdon raportointi – Seuranta ja viestintä
  - Dokumentaation katselmointi ja päivitys – Kehitys
  - Koulutustarve – Toimintaympäristö
  - Riskiarvio – Operatiivinen tekeminen
- Vaikutustenarviointi (BowTie, ryhmässä)
- Viestintä



# KIITOS!

[jani.ahokas\(at\)helen.fi](mailto:jani.ahokas(at)helen.fi)  
+358 50 501 4652

**HELEN**



# Kokemuksia tietosuojauudistuksesta ja riskienhallintakäytäntöjen päivityksestä

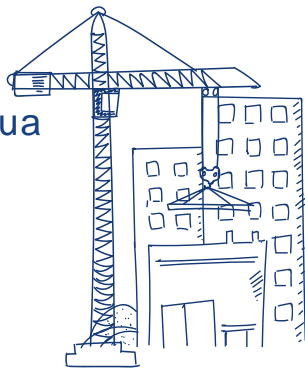
Digitaalisen liiketoiminnan tietosuojafoorumi, LVM  
23.11.2018 / Kirsi Suopelto





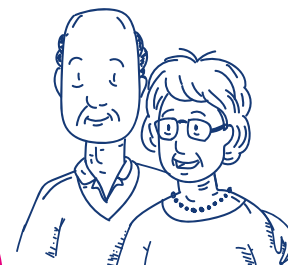
## KASVUA

Tuemme kestäväää kasvua ohjaamalla säästöjä investointeihin.



## KOTEJA

Mahdollistamme suomalaisille kodin hankinnan.



## TURVAA

Autamme vakuutuksilla yksilöitä ja yrityksiä suojautumaan riskeiltä sekä varautumaan tulevaisuuteen.

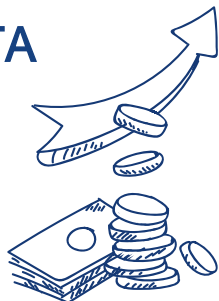


## HUOLEHTIMISTA

Hoidamme sosiaaliturvaan kuuluvia tehtäviä kuten yksityiset työeläkkeet, liikenne- ja tapaturmavakuutukset.

## VAURASTUMISTA

Tarjoamme eri sijoitusmuodoilla turvaa ja vaurastumista.



## LUOTTAMUSTA

Huolehdimme turvallisesta maksamisesta.



# Finanssiala.

Rakentava kumppani  
suomalaisessa  
yhteiskunnassa



# Mikä on FA ja keitä se edustaa?



Pankit, vakuutus, työeläke, rahoitus, arvopaperinvälitys, sijoitusrahastot

## FINANSSIALAN TOIMIJAT

347 jäsentä,  
n. 40 000 työntekijää

## FINANSSIALA RY

55 työntekijää

Rakennamme  
finanssialalle kannattavaa  
liiketoimintaa edistävää  
toimintaympäristöä



# Lähtötilanne

- EU:n yleinen tietosuoja- asetus (GDPR)
  - Voimaan 25.5.2016, soveltaminen 25.5.2018 alkaen
  - *Kaksi vuotta valmistautumiseen? Tilanne puolen vuoden soveltamisen jälkeen?*
- Kansallinen lainsäädäntö
  - Uusi tietosuojalaki sekä sektorilakien muutokset täsmentävät ja täydentävät tietosuoja- asetusta (, kunhan tulevat voimaan)
  - *Miltä sääntely näyttää finanssialan toimijoiden näkökulmasta?*
- GDPR laajentaa yksilön oikeuksia ja asettaa erityisiä vaatimuksia henkilötietoja käsitteleville organisaatioille. Tavoitteena on henkilötietojen suojan parantaminen ja mahdollisuus valvoa omien tietojen käyttöä; harmonisointi tukee sisämarkkinan tavoitteiden saavuttamista
  - *Toteutuivatko, toteutuvatko tavoitteet?*



# Mikä muuttui?

- Tietosuojan periaatteet säilyivät ennallaan
  - Lainmukaisuus, kohtuullisuus ja läpinäkyvyys, käyttötarkoitussidonnaisuus, tietojen minimointi, täsmällisyys, säilytyksen rajoittaminen, eheys ja luottamuksellisuus
- Rekisteröidylle uusia oikeuksia
  - Erityisesti oikeus tulla unohdetuksi, rajoittaa käsittelyä sekä siirto-oikeus
- Keskeisimpänä muutoksena finanssitoimijan näkökulmasta *rekisterinpitäjän velvollisuus osoittaa*, että GDPR:ää noudatetaan
  - Vastaava velvoite myös *henkilötietojen käsittelijälle*
- Molemmille edellä mainituista *vastuu rikkomuksista, vastuun ankaroituminen*

# Osoitusvelvollisuus käytännössä

- Henkilötietojen käsittelyn suunnittelun ja dokumentoinnin merkitys kasvoi
  - Tietokartoitukset/ - tilinpäätökset henkilötietojen käsittelystä
  - Henkilötietojen käsittelyä koskevien ohjeistusten, prosessien ja kontrollien dokumentointi sekä koulutus
  - Tietosuojaselosteiden päivittäminen
  - IT- muutokset
  - Uudet ja päivitettyt prosessit
    - Rekisteröityjen oikeuksien toteuttamiseksi
    - Tietoturvaloukkauksen sattuessa
    - Vaikutustenarviointi (DPIA)
- Tietosuojavastaavan nimittäminen tarvittaessa
- Sopimusten läpikäynti (rekisterinpitäjä– käsittelijä)



# Tietosuojasääntelyn haasteet

- Asetuksen rakenne
  - Johdantolauseita (resitaaleja) yhtä paljon kuin artikloja; resitaaleissa yksityiskohtaista sääntelyä, joka osittain ristiriidassa artiklatekstin kanssa
- Principles- based – sääntelytapa
  - Ei välttämättä kautta linjan, sääntely osittain hyvin yksityiskohtaista
  - Tulkinnanvaraisuus
- Kansallisen sääntelyn viivästymisen, muu vastaava sääntely, esim. ePrivacy
- Tietosuojaviranomaisten tulkintakäytännön irtaantuminen itse asetuksesta (ja elämästä); yleinen lynkkausmieliala
- Rikkomusten ankara sanktiointi ohjaa ajattelua





- Kommer du för att hämta mig???
- Om jag har ditt medgivande...

# Mihin päädyttiin? 1/2

- Henkilötietojen käsittely finanssialan ydintä, asiat lähtökohtaisesti kunnossa
  - Ei remontti, ehkä suursiivous; kallis harjoitus
  - Mahdollisuus päivittää materiaalit ja työvälineet
- Riskienhallinnan ja compliance- toiminnon prosesseista liiketoiminnan prosesseiksi
  - Tietoisuuden lisääntyminen organisaatioiden sisällä
- Työ jatkuu edelleen
  - Osoittautuvatko tehdyt tulkinnat oikeiksi tulevaa sääntelyä ja viranomaiskäytäntöä silmälläpitäen?
  - *Miten suhteutetaan muuhun alaa koskevaan sääntelyyn?*

# Mihin päädyttiin? 2/2

- Asiakkaiden voimaantuminen
  - Pohjalla ei välttämättä oikea tietoisuus!
  - ”Testaajat”
- Uusia palveluja, liiketoimintamalleja ei ole vielä nähty
  - Pois lukien liikkeenjohdon- ja IT- konsultit, koulutuspalveluiden tarjoajat ym.
  - Siirto- oikeuden mahdollisuudet kyseenalaiset ja toistaiseksi realisoitumatta
- Lieveilmiöt



**KEEP  
CALM**

”Tulette hämmästyksen, miten vähän  
muuttuu 25.5.2018 jälkeen.”

Reijo Aarnio, Finanssialan Tietosuojaforum 15.12.2017



# Finanssiala – ihmisen arjessa.

KIRSI SUOPELTO

*Jbhtava lakimies*

*[kirsi.suopelto@finanssiala.fi](mailto:kirsi.suopelto@finanssiala.fi)*

*+358 20 793 4219*

*Twitter @KirsiSuopelto*

ENNAKKOTIIMA  
HUIPPU-JUTUUS

# Kokemuksia tietosuojaan liittyvästä asiakasviestinnästä

LVM Digitaalisen liiketoiminnan tietosuojafoorumi 23.11.2018

SUOSITUIM  
UUSIMMAT  
PUHU  
Tutustu rau  
autamme m

UUTUDET  
RAHAN-  
ARVOISIN  
EDUIN  
AINA MEI



# Sisältö

- DNA lyhyesti
- Tietosuoja asiakasrajapinnassa
  - Tietosuojatietoisuuden kasvattaminen
  - Tietosuoja asiakaskohtaamisissa
  - Tuki, prosessit, varmistus ja testaus
  - Asiakasviestintä
  - Asiakasyhteydenotot ja palaute
- Kiitos!





## DNA lyhyesti

- Kustannustehokas
- Kevytrakenteinen
- Nopealiikkeinen
- Innovatiivinen

### ARVOMME

#### NOPEA

DNA:lla palvelu pelaa

#### MUTKATON

DNA:lla toimitaan selkeästi ja vastuuta kantaan

#### ROHKEA

DNAlaiset ovat suorita, ennakkoluulottomia ja valmiita muutokseen

### yli 4 milj.

Matkaviestin- ja kiinteän verkon liittymäasiakkuutta

### 886 milj. €

Liikevaihto vuonna 2017

### 1 601

DNA:lla työskenteli vuoden 2017 lopussa 1 601 työntekijää

### Asiakas

on DNA:n strategian keskiössä

### DNA:sta pörssiyritys

30.11.2016

### TV

Suomen suurin kaapeli-tv-operaattori ja johtava maksu-tv-toimija

### 124 milj. €

Liiketulos vuonna 2017

### 64 DNA Kauppaa

Laajin oma operaattorimyyntiverkosto ja vahvat jälleenmyyjät

### Tyytyväiset työntekijät

DNA sijoittui Great Place To Work -instituutin tutkimuksessa 2. sijalle suurten yhtiöiden sarjassa



# Tietosuoja tietoisuuden kasvattaminen

- Tietosuoja-ajattelu on tuotu osaksi DNAlaisten arkea
  - Privacy-by-default – koskettaa jokaista
  - Privacy-by-design – mukana muutoksessa
- Prosessit ja järjestelmät ovat ”vain” välineitä
- Ihminen on ketjun tärkein lenkki
- Henkilökunnan ja kumppaneiden koulutukset aloitettiin 2016 vaiheittain
- Asiakasrajapinnassa työskentelevien koulutukset ajoitettiin kevääseen 2018
- Koulutukset jatkuvat ja ovat pysyvä osa toimintaa
- Luennot, pakollinen verkkokoulutus, hyväksytysti suoritettu tentti

# Tietosuoja asiakaskohtaamisissa

- Kohtaamme asiakkaat pääasiassa puhelinasiakaspalvelussa ja DNA Kaupoissa
- Asiakaspalvelutehtävissä toimivien koulutuksessa painottuvat henkilötietojen käsittelyn periaatteet, hyvät käytännöt ja konkreettiset esimerkit
- Tietosuojan korkean tason ja huolellisen toiminnan vaatimuksen tulee täytyä asiakkaan kokemasta palvelun laadusta tinkimättä
- Yksittäisen asiakaspalvelijan henkilökohtainen vastuu korostuu entisestään
  - asiakaspalvelutehtävissä on aiheuttanut myös aitoa huolta



# Tuki, prosessit, varmistus ja testaus

- DNA Tietosuojakummit arkipäiväisten asioiden apuna yksiköissä ja eri toimipisteissä
  - Kysymyksille ja ihmettelylelle matala kynnyys
  - Neuvot ja sparraus tutulta kollegalta
- Sisäisten tietoturvahavaintojen jakamiseen liittyvä prosessi
  - Extranetissä lomake, jolla jokainen voi saattaa omat havainnot ja kysymykset tietosuoja-asiantuntijoiden käsiteltäväksi
  - Tavoitteena matalan kynnyksen keskustelukulttuuri ja sitä kautta sisäisten toimintamallien ja käytäntöjen nopea kehittäminen
- Palveluiden ja prosessien kehittäminen
  - Muutoksenhallinnassa riskiarvioinnilla keskeinen merkitys (Privacy by design)
  - Tarvittaessa käynnistetään vaikutustenarviointiprosessi
  - Testauskäytänteissä käydään läpi koko prosessi (end-to-end -testaus)

# Asiakasviestintä







Tietosuojaan liittyvä asiakasviestintä keskitetty verkkosivulle [www.dna.fi](http://www.dna.fi).

- Tietosuojaselosteet
- Asiakasviestintä- ja markkinointikäytännöt
- Evästeseloste
- 6 näkökulmaa DNA:n tietosuojaan

## Toimintaohjeet

- Jos haluat tehdä tarkastuspyynnön, toimi näin
- Jos haluat pyytää tietojesi poistamista, toimi näin

## 6 näkökulmaa DNA:n tietosuojaan

 <p><b>Mihin henkilötietoja käytetään?</b></p> <p>Henkilötiedot, yhteyshiedot, käyttäjätiedot, Yritys- ja päättäjätiedot, sopimustiedot ja palveluiden ja tuotteiden käyttöön liittyvät tiedot, yhteydenotot, markkinointiluvat ja -kellot – sekä kaikki muu eri tilanteissa ja kohtauksissa kertyvä data. Katso mihin tarkoituksiin tietojasi kerätään ja käytetään.</p> <p>Lue lisää</p>	 <p><b>Mitä oikeuksia sinulla on omiin tietoihisi?</b></p> <p>Sinulla on oikeus tarkistaa, minkälaisia henkilötietoja sinusta käsittelemme. Useimmissa tapauksissa nämä tiedot ovat jo nähtävissä Minun palvelussani. Katso mitä muita oikeuksia sinulla on tietoihisi.</p> <p>Lue lisää</p>
 <p><b>Puheluista, viesteistä sekä netin viihdepalveluista kertyvä data</b></p> <p>DNA:n verkkoa käytettäessä järjestelimme kertyy sijaintitietoja ja välitystietoja puheluista, viesteistä sekä netin ja viihdepalvelujen käytöstä. Myös yhteyden reitityksen ja tiedonsiirto-protokollien välittämä tieto tallennetaan.</p> <p>Lue lisää</p>	 <p><b>Mihin sijaintitietoja käytetään?</b></p> <p>Sijaintitietoja ilmaiseen matkapuhelimen maantieteelliseen sijainnin. Sitä käytetään sijaintipalveluiden tarjoamiseen sekä teknisenä apuna tietoliikenteen välittämisessä. Ilman sijaintitietoja mobiiliyhteyden toiminta ei olisi mahdollista, sillä sijaintitietoja käytetään yhteyden luomiseen langattoman verkon ja matkapuhelimen välillä.</p> <p>Lue lisää</p>
 <p><b>Markkinointirekisterin tietojen hallinnointi</b></p> <p>Voit halutessasi estää meitä käyttämästä tietojasi markkinointiin ja hallinnoida markkinointilupiasi Minun palvelussani tai olemalla yhteydessä DNA:n asiakaspalveluun.</p> <p>Lue lisää</p>	 <p><b>Kaikki data suojataan</b></p> <p>Asiakkaidemme yksityisyys on meille ensiarvoisen tärkeää. Huolehdimme henkilö- ja välitystietojen tehokkaasta suojaamisesta ja käytämme tarpeellisia teknisiä ja muita tietoturvakäytännöjä tietojen suojaamiseksi.</p> <p>Lue lisää</p>

# Havaintoja asiakkaiden yhteydenotoista ja palautteesta

Tietopyyntöjä ja unohtamispyyntöjä on tullut odotettua vähemmän

Kolmannen osapuolen henkilötietojen käsittely asiakastilanteissa vaatii erityistä huolellisuutta

Yritysasiakkaiden kanssa keskustellaan usein rekisteripitäjän ja käsittelijän rooleista

Asiakkaat arvostavat nopeaa reagointia ja toimitetun tiedon laatua

Palvelutilanteen keskeyttäminen, jos valtuutusta ei ole mahdollista saada

Helpot, nopeat ja turvalliset tavat varmistua tietosuojasta?

Laskutukseen liittyvien tietojen tietosuoja

Palvelun virhe- ja vikatilanteiden käsittely, kun yhteydenottaja ei ole asiakas

Tiedonhuollon merkitys



# Kiitos!