

**LUOTTOLAITOSTEN
HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYÄ KOSKEVAT
KÄYTÄNNESÄÄNNÖT**

1	JOHDANTO	4
2	SOVELTAMINEN JA MÄÄRITELMÄT	4
2.1	Milloin henkilötietolakea ja käytännönsäätöjä sovelletaan?	4
2.2	Henkilötietolain ja käytännönsäätöjen keskeisten käsitteiden määritelmät	5
3	HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN YLEISET EDELLYTYKSET	6
3.1	Henkilötietojen käsittelyn suunnittelu ja käyttötarkoitussidonnaisuus	6
3.2	Milloin henkilötietoja voidaan käsitellä?	7
3.3	Vain tarpeellisia tietoja voidaan käsitellä	7
3.4	Kansainväliset finanssipakotteet	7
4	LUOTTOTIEDOT, ARKALUONTEISET TIEDOT JA HENKILÖTUNNUS	8
4.1	Luottotiedot	8
4.2	Arkaluonteisten tietojen käsittelykielto	8
4.3	Luottolaitosten kannalta keskeisiä poikkeuksia arkaluonteisten tietojen käsittelykiellosta	9
4.4	Henkilötunnuksen käsittely	10
4.5	Turvakielto	10
5	HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY SUORAMARKKINOINNISSA	10
5.1	Käsittelyperusteet ja asiakkaan kielto-oikeus	10
5.2	Luottolaitoksen asiakasrekisterin käyttö ja asiakkaiden profilointi markkinoinnissa	11
5.3	Suoramarkkinointirekisterit	11
5.4	Tietolähteen ilmoittamisvelvollisuus suoramarkkinoinnissa	12
5.5	Tietojen luovuttaminen suoramarkkinointia varten	12
5.6	Sähköinen suoramarkkinointi	13
5.7	Suoramarkkinointi vs. asiakasviestintä	14
5.8	Suoramarkkinointirekistereistä ilmoittaminen tietosuojavaltuutetulle	14
6	HENKILÖTIETOJEN LUOVUTTAMINEN JA SIIRTO	14
6.1	Henkilötietojen luovuttaminen	15
6.2	Henkilötietojen siirto Euroopan unionin ulkopuolelle	15
6.3	Luovutus viranomaisille	17
6.4	Esimerkkejä	17
7	ILMOITUSVELVOLLISUUS REKISTERÖIDYLLE	17
7.1	Henkilötietolain rekisteröidyn informoimista koskevat periaatteet	17
7.2	Luottoluokittelua koskevien periaatteiden informointi	18
8	REKISTERINPIDON AVOIMUUS JA REKISTERÖIDYN TARKASTUSOIKEUS	19
8.1	Rekisteriselosteet pidettävä saatavilla luottolaitosten toimipaikoissa	19
8.2	Rekisteröidyn tarkastusoikeus	20
8.3	Tarkastusoikeuden toteuttaminen	21
8.4	Tarkastusoikeuden rajoitukset ja tarkastusoikeuden epääminen	21
9	TIETOJEN SÄILYTTÄMINEN JA POISTAMINEN REKISTERISTÄ SEKÄ VIRHEEN OIKAISU	22
9.1	Tietojen säilyttäminen	22
9.2	Vanhentuneiden tietojen poistaminen ja virheen oikaisu	23
9.3	Arkaluonteisten tietojen poistaminen	23
10	HENKILÖTIETOJEN SUOJAAMINEN JA HÄVITTÄMINEN	24
10.1	Tietojen suojaaminen on järjestettävä	24
10.2	Suojaamistarpeen ja -tason arviointi	24
10.3	Suojaamisen perustehtävät	25
11	AUTOMATISOITU PÄÄTÖS	26
11.1	Mikä on automatisoitua päätöksentekoa?	26

11.2	Automatisoitu päätöksenteko on rajoitettua.....	26
11.3	Päätösten tallettaminen henkilörekisteriin	26
11.4	Esimerkkejä	26
12	ILMOITUSVELVOLLISUUS TIETOSUOJAVALTUUTETULLE	27
13	HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY TIETOSUOJALAUTAKUNNAN LUVALLA	27
14	TIETOSUOJAVIRANOMAISET	28
15	LISÄTIEDOT.....	28
	LIITTEET	28

1 JOHDANTO

Henkilötietojen käsittely on olennainen osa luottolaitostoimintaa. Henkilötietojen käsittelyä koskevilla säännöksillä on tästä syystä tärkeä merkitys luottolaitosten toiminnassa.

Vuodesta 1988 voimassa ollut henkilörekisterilaki on uusittu Euroopan unionin tietosuojadirektiivin mukaiseksi henkilötietolaiksi, joka tuli voimaan 1.6.1999. Henkilötietolain mukaan rekisterinpitäjät tai näitä edustavat yhteisöt voivat laatia toimialakohtaisia käytännesääntöjä henkilötietolain soveltamiseksi ja hyvän tietojenkäsittelytavan edistämiseksi sekä toimittaa laatimansa ehdotukset tietosuojavaltuutetulle. Tietosuojavaltuutettu voi tarkastaa, että käytännesäännöt ovat henkilötietolain ja muiden henkilötietojen käsittelyyn vaikuttavien säännösten mukaisia.

Finanssialan Keskusliitossa valmistellut henkilötietolain soveltamista koskevat alakohtaiset käytännesäännöt luottolaitostoimialalle on laadittu ja julkaistu alun perin keväällä 2009. Luottolaitosten käytännesäännöt yhdenmukaistettiin kirjoitustyön aikana mahdollisuuksien mukaan vahinko- ja henkivakuutusyhtiöiden henkilötietojen käsittelyä koskevien käytännesääntöjen kanssa. Syyskuussa 2011 Finanssialan Keskusliitto katsoi tarpeelliseksi päivittää käytännesäännöt ja liiton pankkialan lakitoimikunnan alainen tietosuojajaosto asetti varsinaisista jäsenistään koostuvan työryhmän päivittämään käytännesäännöt. Nämä uudet tietosuojavaltuutetun tarkastamat käytännesäännöt julkaistiin 20.11.2012.

Näiden käytännesääntöjen tarkoituksena on määrittää luottolaitostoimialalle yhtenäiset henkilötietojen käsittelyn periaatteet. Tavoitteena on edistää hyvää henkilötietojen käsittelytapaa ottaen huomioon toimialan erityispiirteet ja rekisteröityjen yksityisyyden suoja, ja siten lisätä asiakkaiden luottamusta luottolaitostoimintaan. Säännöt on tarkoitettu luottolaitoksille niiden itse suorittaman ohjeistuksen, toiminnan suunnittelun ja opastuksen tueksi. Yksityiskohtaisen ohjeistuksen tarvetta säännöt eivät lähtökohdastaan johtuen kykene poistamaan. Huomattakoon, että käytännesäännöt eivät sisällä luottolaitosten omien työntekijöiden henkilötietojen käsittelyä koskevia periaatteita. Työntekijää koskevien henkilötietojen käsittelystä on säännöksiä yksityisyyden suojasta työelämässä annetussa laissa.

2 SOVELTAMINEN JA MÄÄRITELMÄT

2.1 *Milloin henkilötietolakia ja käytännesääntöjä sovelletaan?*

Henkilötietolain tarkoituksena on toteuttaa yksityiselämän suojaa ja muita yksityisyyden suojaavia turvaavia perusoikeuksia henkilötietoja käsiteltäessä sekä edistää hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista. Henkilötietolakia ja näitä käytännesääntöjä sovelletaan kaikkeen luottolaitoksissa tapahtuvaan luonnollisia henkilöitä koskevaan henkilötietojen käsittelyyn tapahtuipa tietojen käsittely sähköisesti tai manuaalisesti. Käsittelyn kohteena voivat olla luottolaitoksen asiakkaiden, toimihenkilöiden tai hallintohenkilöiden eli henkilötietolain mukaisten luonnollisten henkilöiden tiedot. Näistä henkilöryhmistä voidaan muodostaa henkilörekistereitä eri käyttötarkoituksien mukaisesti (esim. asiakasrekisteri, asiakashäiriörekisteri, henkilöstörekisteri ja sisäpiirirekisteri). Jäljempänä ohjeistetaan vain asiakkaita koskevien henkilötietojen käsittelyä, ellei toisin ole nimenomaisesti mainittu.

Laki ja nämä käytännesäännöt koskevat sekä kotimaisia että sellaisia ulkomaisia luottolaitoksia, joilla on Suomessa sivukonttori tai muu toimipiste. Käytännesääntöjä sovelletaan Finanssialan Keskusliiton jäsenenä olevissa luottolaitoksissa ja soveltuvin osin niiden konsolidointiryhmään kuuluvissa sijoituspalveluyrityksissä ja rahastoyhtiöissä.

Jos suomalaisella luottolaitoksella on sivukonttori jossakin toisessa ETA-valtiossa, tulevat ulkomaisessa sivukonttorissa tapahtuvaan tietojenkäsittelyyn sovellettavaksi sivukonttorin sijaintivaltion tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä koskevat säännökset, jotka voivat poiketa suomalaisista säännöksistä siitä huolimatta, että EU:n tasolla tietosuojadirektiivin johdosta henkilötietojen käsittelyn pääperiaatteet on harmonisoitu.

Henkilötietolakia sekä näitä käytännesääntöjä sovelletaan luottolaitoksen toimialaan kuuluviin palveluihin sekä niiden markkinointiin. Luottolaitostoiminnasta annetun lain mukaan luottolaitoksen toimialaan kuuluu mm. tilien hoito, maksuliikenne, luotonanto, sijoituspalvelut, valuutanvaihto, arvopaperipalvelut

sekä muu lainkohdassa lueteltuihin toimintoihin verrattava toiminta. Verrattavana toimintana pidetään esimerkiksi sähköisen rahan liikkeeseen laskua ja tunniste palvelun tuottamista.

2.2 **Henkilötietolain ja käytännesääntöjen keskeisten käsitteiden määritelmät**

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikenlaisia luonnollista henkilöä taikka hänen ominaisuuksiaan tai elinolosuhteitaan kuvaavia merkintöjä, jotka voidaan tunnistaa häntä tai hänen perhettään tai hänen kanssaan yhteisessä taloudessa eläviä koskevaksi. Henkilötiedon määritelmä on laaja ja kattaa lähtökohtaisesti kaikki luonnolliseen henkilöön liittyvät tiedot kuten henkilön tunnistetiedot (nimi, syntymäaika ja -paikka, henkilötunnus, sukupuoli, osoite ja puhelinnumero), varallisuutta ja tuloja koskevat tiedot sekä henkilön luottolaitoksen kanssa tekemiin sopimuksiin sekä palveluiden käyttöön liittyvät keskeiset tiedot. Myös henkilön kuva ja esim. tallennettu puhe ovat henkilötietoja.

Henkilötietolakia ja näitä käytännesääntöjä sovellettaessa on otettava huomioon, että henkilötietolain tarkoituksena on suojata henkilön yksityiselämää ja muuta yksityisyyttä. Näin ollen esimerkiksi ammatinharjoittajan tai yritystoimintaa harjoittavan henkilön kyseiseen ammatti- ja yritystoimintaan liittyvät asiat kuuluvat yksityisyyden suojan piiriin vain siltä osin kuin tiedot koskevat kyseistä henkilöä, sen sijaan esimerkiksi yritystä koskevat tiedot eivät kuulu lain ja näiden käytännesääntöjen soveltamisalan piiriin.

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

Henkilörekisterillä tarkoitetaan käyttötarkoituksensa vuoksi yhteenkuuluvista merkinnöistä muodostuvaa henkilötietoja sisältävää tietojoukkoa, jota käsitellään osin tai kokonaan automaattisen tietojenkäsittelyn avulla taikka joka on järjestetty kortistoksi, luetteloksi tai muulla näihin verrattavalla tavalla siten, että tiettyä henkilöä koskevat tiedot voidaan löytää helposti ja kohtuuttomitta kustannuksitta. Henkilörekisteritietoja hyödynnetään luottolaitoksessa käytössä olevissa erilaisissa sovelluksissa, kuten ottolainaus-, antolainaus- ja arvopaperisovelluksissa, jotka eivät kuitenkaan ole erillisiä henkilörekistereitä.

Luottolaitoksissa voi olla käytössä esimerkiksi seuraavia luottolaitostoimintaan liittyviä rekistereitä:

- Asiakasrekisteri
- Asiakashäiriörekisteri
- Suoramarkkinointirekisterit (pysyvät ja kampanjarekisterit sekä kontaktihenkilörekisterit)

Automaattisen tietojenkäsittelyn avulla toteutettava tekstinkäsittely ei sellaisenaan muodosta laissa tarkoitettua henkilörekisteriä, vaikka siinä käsitellään henkilötietoja. Tietojenkäsittelyllä tuotetusta asiakirjasta muodostuu kuitenkin henkilörekisterin osa, jos asiakirja säilytetään osana asiakastietojen käsittelyjärjestelmää.

Asiakasrekisterin osana voi olla myös puhelinnauhotteita sekä kuva- ja äänitallenteita siltä osin kuin ne sisältävät asiakkaita koskevia tietoja.

Pankkialaisuus käsittää kaikki ne seikat, jotka luottolaitoksen toimi- tai luottamushenkilö työssään saa tietoonsa asiakkaan tai muun sen toimintaan liittyvän henkilön taloudellisesta asemasta tai yksityisen henkilön henkilökohtaisia oloja koskevasta tiedosta taikka liike- tai ammattialaisuudesta. Finanssialan Keskusliitto on antanut erilliset pankkialaisuusohjeet.

Rekisteröity on henkilö, jota henkilötieto koskee. Luottolaitosten rekistereissä rekisteröityjä ovat siten luottolaitoksen asiakkaat eri ominaisuuksissaan kuten tallettajina, luotonottajina tai -hakijoina. Rekisteröityjä ovat myös henkilöt, jotka esim. tehdyn henkilökohtaisen luottotarjouksen perusteella on rekisteröity luottolaitoksen asiakasrekisteriin sekä henkilöt, jotka on rekisteröity mahdolliseen suoramarkkinointirekisteriin (pysyvä, kampanja- tai kontaktihenkilörekisteri).

Rekisterinpitäjä on luottolaitos, jonka käyttöä varten henkilörekisteri perustetaan ja jolla on oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä. Henkilötietolain mukaan henkilörekisteri voi olla luottolaitoksen kanssa samaan konserniin tai muuhun taloudelliseen yhteenliittymään kuuluville yhteisöille yhteinen, vaikka tietoja pidetään teknisesti erillisissä osarekistereissä.

Luottolaitoksissa yhteisen rekisterin, siellä olevien tietojen ja tietojen vaihdon osalta tulee huomioida myös luottolaitoslain salassapitosäädökset. Luottolaitoslainsäädäntö huomioon ottaen henkilörekisteri voi olla luottolaitoksen kanssa samaan luottolaitoslain mukaiseen konsolidointiryhmään tai taloudelliseen yhteenliittymään kuuluville yrityksille tai rahoitus- ja vakuutusryhmittymien valvonnasta annetussa laissa tarkoitetuille rahoitus- ja vakuutusryhmittymään kuuluville yhteisöille yhteinen, vaikka tietoja pidetään teknisesti erillisissä osarekistereissä.

3 HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN YLEISET EDELLYTYKSET

3.1 *Henkilötietojen käsittelyn suunnittelu ja käyttötarkoitussidonnaisuus*

Luottolaitosten on henkilötietoja käsitellessään noudatettava lakia, huolellisuutta, hyvää tietojenkäsittelytapaa ja toimittava muutoinkin niin, ettei pankkisalaisuutta, asiakkaiden yksityiselämän suojaa ja muita perusoikeuksia loukata. Luottolaitoksella on oikeus käsitellä toimintaansa varten tarpeellisia henkilötietoja. Luottolaitoksella saattaa olla myös velvollisuus esimerkiksi riskien hallinnasta annettujen säännösten perusteella käsitellä henkilötietoja. Henkilötietolain yksi keskeisin tehtävä on osoittaa, missä tapauksissa henkilötietojen käsittely on mahdollista ilman henkilön itsensä suostumusta tai muuta myötävaikutusta.

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

Henkilötietoja hankitaan rekisteröidyltä itseltään, Väestörekisterikeskukselta, luottotietoyhtiöiltä ja viranomaisilta sekä muista luotettavista lähteistä lain sallimissa rajoissa. Henkilötietoja luovutetaan ilman rekisteröidyn suostumusta vain laissa säädetyissä tapauksissa ulkopuolisille (esim. viranomaisille tai vakuudenantajille). Henkilötietojen käyttötarkoituksen määrittely on erittäin tärkeää sen vuoksi, että henkilötietoja saa käyttää tai muutoin käsitellä vain tavalla, joka ei ole yhteensopimaton tietojen käytölle alun perin määritellyn tai muuttuneiden olosuhteiden vuoksi myöhemmin uudelleen määritellyn käyttötarkoituksen kanssa. Myöhempää henkilötietojen käsittelyä historiallista tutkimusta taikka tieteellistä tai tilastotarkoitusta varten ei kuitenkaan pidetä yhteensopimattomana alkuperäisen käsittelyn tarkoituksen kanssa.

Henkilötietojen käsittelyä suunniteltaessa on suunniteltava seuraavat seikat:

- Tietojen käyttötarkoitus
- Tietojen suojauskäytännöt
- Käyttövaltuuksien hallinta
- Tietojen hankinta
- Tietojen säännönmukaiset luovutukset
- Arkistointi
- Tietojen hävittämiskäytännöt

3.2 **Milloin henkilötietoja voidaan käsitellä?**

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

- 1) Jos rekisteröidyllä on asiakassuhteen vuoksi asiallinen yhteys rekisterinpitäjään toimintaan (yhteysvaatimus). Asiakassuhde on luottolaitoksen kannalta merkittävin henkilörekisterin muodostamisperuste. Luottolaitoksen asiakkaita ovat esim. tilinomistajat ja -käyttäjät, luotonhakijat ja velalliset, takaajat ja pantinantajat, tallelokeron vuokraajat ja käyttäjät sekä arvopaperiasiakkaat. Asiakassuhdetta ei muodostu pelkästään yksittäisen maksutoimeksiannon perusteella.
- 2) Rekisteröidyn yksiselitteisesti antamalla suostumuksella. Suostumus voidaan antaa joko nimenomaisesti tai se voi käydä ilmi asiayhteydestä siten, että henkilön on täytynyt ymmärtää, että hänen henkilötietojaan tullaan käsittelemään esimerkiksi hänen antamansa toimeksiannon perusteella.
- 3) Luottolaitos voi käsitellä henkilötietoja, jos käsittelystä säädetään laissa tai jos käsittely johtuu luottolaitokselle laissa säädetystä tai sen nojalla määrätystä tehtävästä tai velvoitteesta. Esimerkiksi rahanpesulainsäädäntö voi edellyttää henkilön tietojen käsittelyä ilman asiakkuussuhdetta.
- 4) Konserni, konsolidointiryhmä, rahoitus- ja vakuutusryhmittymä tai muu taloudellinen yhteenliittymä voi käsitellä asiakkaitaan koskevia tietoja yhteenliittymän sisällä. Myös luottolaitosryhmä ja luottolaitoskonserni voi siten käsitellä yhteisesti asiakkaitaan koskevia henkilötietoja ottaen kuitenkin huomioon lainsäädännön erityissäännökset. Ko. laeissa on säännöksiä henkilötietojen luovuttamisesta.
- 5) Henkilötietojen käsittely on mahdollista silloin, kun se tapahtuu luottolaitoksen toimeksiannosta maksupalvelua, tietojenkäsittelyä tai muita näihin verrattavia tehtäviä varten.
- 6) Henkilötietojen käsittely on mahdollista myös laissa säädettyjä erityisiä tarkoituksia varten (esim. suoramarkkinointi ks. kohta 5).

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

3.3 **Vain tarpeellisia tietoja voidaan käsitellä**

Henkilötietoja käsiteltäessä on otettava huomioon henkilötietolain asettama tarpeellisuusvaatimus. Tämä tarkoittaa sitä, että henkilötietojen tulee olla luottolaitoksen määrittelemän henkilötietojen käsittelyn tarkoituksen kannalta tarpeellisia. Henkilötiedot ovat käsittelyn tarkoituksen kannalta tarpeellisia silloin, kun ne ovat asianmukaisia ja olennaisia eivätkä tarpeettomia siihen tarkoitukseen, mihin ne on kerätty ja missä niitä myöhemmin käsitellään.

3.4 **Kansainväliset finanssipakotteet**

Pakotteet ovat kansainväliseen turvallisuuspolitiikkaan liittyviä painostuskeinoja, ja niillä säädetään tiettyihin valtioihin, ryhmiin tai henkilöihin kohdistuvista rajoittavista toimista. Pakotteet perustuvat YK:n turvallisuusneuvoston tai EU:n ministerineuvoston päätöksiin. EU:ssa pakotteita koskevat tarkemmat määräykset annetaan neuvoston asetuksina, jotka ovat suoraan sovellettavaa lainsäädäntöä kaikissa EU:n jäsenmaissa. Pakotteiden kohteena olevien henkilöiden, yhteisöjen, ryhmien tai muiden tahojen nimet julkaistaan pakotesäädösten liitteenä.

Kansainväliset finanssipakotteet ovat pakotteita, joilla pyritään jäädyttämään pakotteiden kohteena olevien tahojen omistuksessa, hallussa tai määräysvallassa olevat varat ja muut taloudelliset resurssit. Finanssipakotteet velvoittavat luottolaitoksia seuraamaan pakotteiden muutoksia ja tarkistamaan rekisterinsä säännöllisesti sekä seuraamaan maksuliikennettä ja muita liiketoimia varmistaakseen, että se

ei tarjoa palveluita tai välitä maksuja finanssipakotteiden kohteena oleville tahoille. Luottolaitokset ottavat pakotteet huomioon esimerkiksi maariskien hallinnassa, kirjeenvaihtajapankkisuhteissa, tuonti- ja vientikaupan rahoituspalveluissa ja tuotteisiin liittyvissä prosesseissa. Luottolaitosten oikeus pakotteiden noudattamisessa tarvittavien henkilötietojen käsittelyyn perustuu henkilötietolain 8 §:n 4 kohtaan.

Finanssivalvonta on asiakkaan tuntemisesta antamassaan standardissa 2.4 käsitellyt mm. finanssipakotteita. YK:n ja EU:n asettamien finanssipakotteiden lisäksi useilla valtioilla ja viranomaisilla on omia kansallisia pakotteita, esimerkiksi Yhdysvaltojen Office of Foreign Assets Control (OFAC) -nimisen viranomaisen listaukset henkilöistä ja yhteisöistä, joiden varat tulee OFACin mukaan jäädyttää. Finanssivalvonta on em. standardissaan katsonut, että OFAC-listojen seuraaminen on perustellusti rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä annetun lain 9 §:n 3 momentin mukaisen selonottovelvollisuuden piiriin kuuluva tilanne. Riskienhallinnan edellyttämistä syistä luottolaitoksilla on siten oikeus seurata myös kansallisia pakotelistoja kansainvälisen maksuliikenteen tai muiden rajat ylittävien finanssipalveluiden toimivuuden turvaamiseksi taikka kansainvälisten velvoitteidensa täyttämiseksi. Listoja saa hyödyntää vain näihin käyttötarkoituksiin ja niitä käytettäessä on huolehdittava, ettei listalla olevien henkilöiden tietosuoja aiheuttomasti vaarannu. Tämä tarkoittaa mm. sitä, että listoille sisältyviä henkilötietoja ei tallenneta luottolaitoksen asiakasrekistereihin.

4 LUOTTOTIEDOT, ARKALUONTEISET TIEDOT JA HENKILÖTUNNUS

4.1 *Luottotiedot*

Luottotietojen käyttämistä säännellään luottotietolaissa. Sen mukaan luottotietoja saa käyttää se, joka tarvitsee tietoa luoton myöntämistä tai luoton valvontaa varten tai muuhun luottotietolaissa yksilöityyn tarkoitukseen. Luottotietolaki koskee sekä yksityishenkilöiden että yritysten luottotietoja. Luottolaitoksen toimihenkilö saa tehdä luottotietokyselyn ja tutkia asiakkaiden tietoja luottolaitoksen rekistereistä ainoastaan työtehtäviin liittyvissä tilanteissa.

Kun henkilöluottotiedot tarkastetaan ulkopuolisesta luottotietorekisteristä, asiakkaalle tulee ilmoittaa henkilöluottotietojen käytöstä sekä siitä, mistä rekisteristä luottotiedot hankitaan tai on hankittu. Mikäli luottotiedot on tarkistettu rahanpesuepäilyn yhteydessä, siitä ei kuitenkaan saa ilmoittaa asiakkaalle. Henkilöluottotietojen käytöstä voidaan ilmoittaa esim. luottolaitosten palveluita koskeissa hakemuksissa tai palveluiden yleisissä ehtoissa. Ilmoittaminen voidaan hoitaa tarvittaessa myös suullisesti.

Jos luottolaitos hylkää luottihakemuksen ulkopuolisesta luottotietorekisteristä saatujen henkilöluottotietojen perusteella, tulee myös huomioda se, että luottolaitoksen on välittömästi päätöksen jälkeen ilmoitettava luotonhakijalle tällaisesta luottotietojen käytöstä ja siitä, mistä luottotietorekisteristä tiedot ovat peräisin.

Henkilöllä on oikeus saada tietää, mitä häntä koskevia tietoja luottotietorekisteriin on talletettu tai ettei rekisterissä ole häntä koskevia tietoja. Tätä oikeutta käyttävä henkilö tulee ohjata ottamaan yhteyttä luottotietorekisterin pitäjään (esim. Suomen Asiakastieto Oy).

Myös luottolaitoksen asiakasrekistereissä olevat tiedot voivat olla luottotietoja silloin, kun niitä käytetään luottoa myönnettäessä.

4.2 *Arkaluonteisten tietojen käsittelykielto*

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

- rotua tai etnistä alkuperää,
- henkilön yhteiskunnallista, poliittista tai uskonnollista vakaumusta tai ammattiliittoon kuulumista,
- rikollista tekoa, rangaistusta tai muuta rikoksen seuraamusta,

- henkilön terveydentilaa, sairautta tai vammaisuutta taikka häneen kohdistettuja hoitotoimenpiteitä tai niihin verrattavia toimia,
- henkilön seksuaalista suuntautumista tai käyttäytymistä taikka
- henkilön sosiaalihuollon tarvetta tai hänen saamiaan sosiaalihuollon palveluja, tukitoimia ja muita sosiaalihuollon etuuksia.

Arkaluonteisia tietoja saattaa sisältyä esimerkiksi maksujen välitykseen, kuten e-laskuihin ja niiden liitemateriaaliin, mutta luottolaitos ei saa käyttää niitä erikseen hyödykseen eikä rekisteröidä tietoja esim. asiakasrekisteriinsä.

4.3 Luottolaitosten kannalta keskeisiä poikkeuksia arkaluonteisten tietojen käsittelykiellosta

Arkaluonteisia tietoja voidaan henkilötietolain käsittelykiellon estämättä käsitellä, jos jokin lain 12 §:n poikkeusperusteista täyttyy (esim. nimenomainen suostumus).

Asiakashäiriörekisteri

Luottolaitokset ovat saaneet tietosuojalautakunnalta poikkeusluvan asiakashäiriörekistereille, joihin merkitään tietoja luottolaitoksiin tai sijoituspalveluyrityksien toimintaan kohdistuvista väärinkäytöksistä. Suomen Asiakastieto Oy ylläpitää luottolaitosten puolesta asiakashäiriörekistereitä. Asiakashäiriörekistereihin talletettujen tietojen käsittelyajat on määritelty poikkeusluvassa. Poikkeusluvan mukaan luottolaitokset voivat luovuttaa väärinkäytöstietoja toisille poikkeusluvan piiriin kuuluville luottolaitoksille. Väärinkäytöstietojen käsittely on luvan mukaan mahdollista luottolaitosten luoton- ja sitoumuksenantoon liittyvien riskien pienentämiseksi ja väärinkäytösten estämiseksi. Henkilöllä on oikeus saada tietää, mitä häntä koskevia tietoja asiakashäiriörekisteriin on talletettu tai ettei rekisterissä ole häntä koskevia tietoja. Tarkastuspyynnön voi osoittaa joko Suomen Asiakastieto Oy:lle tai rekisterimerkinnän tehneelle luottolaitokselle.

Oikeusvaateen laatiminen, esittäminen, puolustaminen ja ratkaiseminen

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

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

Ammattiliittoon kuuluminen

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

Rekisteröidyn nimenomainen suostumus

Arkaluonteisten tietojen käsittelykielto ei estä sellaista tietojen käsittelyä, johon rekisteröity on antanut nimenomaisen suostumuksensa. Nimenomainen suostumus edellyttää yleensä kirjallisesti tai muulla tavoin todisteellisesti annettua suostumusta, josta ilmenee minkälaiseen henkilötietojen käsittelyyn lupa on annettu. Suostumuksena voidaan myös pitää esim. arkaluonteisen tiedon sisältävää maksutoimeksiannon antamista.

Rekisteröidyn nimenomaista suostumusta ei tarvita silloin kun on kyse edellisissä kohdissa tarkoitetuista eräistä luottolaitostoiminnassa saaduista, ammattiliittoon kuulumista koskevista tai oikeusvaateen toteuttamiseen liittyvistä tiedoista.

4.4 Henkilötunnuksen käsittely

Henkilötunnuksen käsittelyn yleiset edellytykset määritellään henkilötietolain 13 §:ssä.

Henkilötunnuksen käsittely luottolaitostoiminnassa

Luottolaitostoiminnassa on tärkeää, että toimintaan liittyvät henkilöt voidaan yksilöidä täysin yksiselitteisesti. Tämän vuoksi henkilötietolakiin on otettu nimenomainen maininta siitä, että henkilötunnuksen käsittely on luottolaitostoiminnassa sallittua.

Henkilötunnuksen luovuttaminen osoitetietojen päivitystä varten

Luottolaitos voi saada henkilötunnuksen ulkopuoliselta taholta (esim. väestörekisteristä) osoitetietojen päivittämiseksi tai moninkertaisten postilähetysten välttämiseksi, jos henkilötunnus jo on luottolaitoksen käytettävissä.

Henkilötunnuksen merkitseminen tulosteisiin

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

4.5 Turvakielto

Turvakielto on väestötietojärjestelmästä annetun lain 36 ja 37 §:n mukainen tietojenluovutuskielto, jolla rajoitetaan henkilön yhteystietojen luovuttamista väestötietojärjestelmästä. Turvakielto koskee usein koko perhettä. Mikäli asiakkaalla on turvakielto, Väestörekisterikeskus ei välitä asiakkaan osoitetietoja luottolaitokselle, eikä edes syytä, miksi asiakkaan tietojenvälitys on loppunut. Turvakieltoasiakkaan tulee itse ilmoittaa luottolaitokselle turvakiellosta ja osoitteessaan tapahtuvista muutoksista.

Luottolaitoksen järjestelmissä oleva tieto asiakkaan turvakiellosta ei estä asiakkaan yhteystietojen välittämistä luottolaitoksen asiakastietojärjestelmästä niille tahoille (esim. korttimaksunsaajat, viranomaiset), joille luottolaitos voi lainsäädännön ja sopimusehtojen mukaan välittää asiakkaan tietoja. Turvakieltoasiakkaan tulee ilmoittaa luottolaitokselle mihin osoitteeseen hän haluaa postinsa toimitettavan. Tämä osoite voi olla esimerkiksi postilokero-osoite, joka voi välittyä edellä mainituissa tilanteissa ulkopuolisille tahoille. Säännökset asiakkaan tuntemisesta edellyttävät kuitenkin, että turvakieltoasiakas antaa luottolaitokselle myös varsinaisen osoitteensa, joka asiakasrekisteriin tallennettuna tietona on pankkisalaisuuden alainen tieto.

5 HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY SUORAMARKKINOINNISSA

5.1 Käsittelyperusteet ja asiakkaan kielto-oikeus

Luottolaitos voi käsitellä henkilötietoja markkinointia varten, mikäli käsittelylle on henkilötietolain mukainen peruste. Tärkeimmät käsittelyperusteet ovat rekisteröidyn antama suostumus, asiallinen yhteys ja lain nimenomaiset säännökset tietojen käsittelystä markkinoinnissa.

Luottolaitos voi käsitellä asiakkaitaan koskevia tietoja, jos tiedot ovat liiketoiminnan kannalta tarpeellisia. Asiallinen yhteys luottolaitoksen ja asiakkaan välillä perustuu mm. asiakassuhteeseen. Asiakassuhteen perusteella kerättyjä tietoja luottolaitos saa käyttää markkinoinnissa niin kauan, kun asiallinen yhteys luottolaitoksen ja asiakkaan välillä on olemassa.

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

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

Rekisteröidyllä on oikeus kieltää häntä koskevien tietojen käyttö suoramarkkinointiin ilmoittamalla kiellosta luottolaitokselle, Väestörekisterikeskukseen tai Suomen Asiakkuusmarkkinointiliiton ylläpitämään rekisteriin (ns. Robinson-rekisteri). Kun luottolaitos saa tiedon suoramarkkinointikiellosta, sen on toteutettava kiello henkilörekistereissään.

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

5.2 Luottolaitoksen asiakasrekisterin käyttö ja asiakkaiden profilointi markkinoinnissa

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

Luottolaitos voi käyttää asiakas- ja muissa vastaavissa rekistereissä olevia omien asiakkaidensa tietoja myös suoramarkkinointiin, jos tietojen yhdeksi käyttötarkoitukseksi näissä rekistereissä on merkitty suoramarkkinointi. Luottolaitos voi kerätä omista asiakkaistaan tietoja myös erilliseen rekisteriin.

Luottolaitosten on erityisesti kiinnitettävä huomiota siihen, että myös alueellisen myynti- ja markkinointitoiminnan tukena käytettävät rekisterit noudattavat tässä kuvattuja periaatteita.

Luottolaitos voi määritellä asiakkaitaan koskevien tietojen pohjalta kohderyhmiä suoramarkkinointinsa tarkemmaksi kohdentamiseksi. Tätä kutsutaan profiloinniksi. Profilointia varten luottolaitos voi kerätä asiakkaita koskevia tietoja paitsi asiakkailta myös ulkopuolisista luotettavista lähteistä. Kuten muukin asiakastietojen käyttöön liittyvä toiminta, myös asiakkaiden profilointi on suunniteltava etukäteen ja sen on oltava perusteltua ja tarpeellista. Profiloinnin voidaan katsoa olevan perusteltua esim. silloin, kun asiakas voi hyötyä profiloinnista siten, että luottolaitos pystyy tarjoamaan hänen elämäntilanteeseensa soveltuvia tuotteita ja palveluja.

Kun luottolaitos harkitsee asiakkaidensa profiloinnin aloittamista, sen tulee ottaa huomioon, mitä käyttötarkoituksia se on määritellyt asiakasrekisterilleen. Profilointia ei voi suorittaa rekisterin käyttötarkoituksen vastaisesti. Luottolaitoksen on myös huomioitava se, että luottolaitoksen tulee informoida asiakkaitaan niistä käsittelytarkoituksista, joiden nojalla se asiakkaiden tietoja käsittelee.

5.3 Suoramarkkinointirekisterit

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

Pysyvä suoramarkkinointirekisteri

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

Luottolaitos voi tallettaa pysyvään suoramarkkinointirekisteriin tietoja henkilöistä, joihin sillä ei ole asiakassuhdetta, jollei rekisteröity ole sitä kieltänyt. Tällainen rekisteri voi sisältää esim. tietoja luottolaitoksen Internet-kotisivuilla tietonsa jättäneistä henkilöistä. Jos heistä kerätään henkilötietoja, on keräämisestä ja kerättyjen tietojen käyttötarkoituksesta informoitava sivuilla kävijöitä.

Pysyvä suoramarkkinointirekisteri voi sisältää rekisteröidystä vain seuraavat tiedot:

- Nimi

- Arvo tai ammatti
- Ikä
- Sukupuoli
- Äidinkieli
- Yksi rekisteröityyn liitettävä tunnistetieto
- Tiedot yhteydenottoa varten

Kampanjarekisteri

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

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

Kontaktihenkilörekisteri

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

5.4 Tietolähteen ilmoittamisvelvollisuus suoramarkkinoinnissa

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

Puhelinmyynnissä vastaavat tiedot on annettava pyynnöstä.

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

5.5 Tietojen luovuttaminen suoramarkkinointia varten

Luottolaitoksia sitoo luottolaitostoiminnasta annetun lain mukainen salassapitovelvollisuus. Tämän vuoksi luottolaitokset eivät luovuta rekistereistään tietoja luottolaitoksen tai sen kanssa samaan konsolidointiryhmään tai taloudelliseen yhteenliittymään tai rahoitus- ja vakuutusryhmittymään kuuluvien yritysten ulkopuolelle suoramarkkinointia varten.

Luottolaitokset voivat kuitenkin ostaa, vastaanottaa ja liittää omiin suoramarkkinointirekistereihinsä tietoja ulkopuolista lähteistä. Tietoja voidaan luovuttaa luottolaitoksille suoramarkkinointia varten, jollei rekisteröity ole kieltänyt tiedon luovuttamista ja jos on ilmeistä, että rekisteröity tietää tietojen tällaisesta luovuttamisesta.

Seuraavia tietoja voidaan luovuttaa ja käyttää luovutuksessa otantaperusteena:

- Rekisteröidyn nimi
- Arvo tai ammatti,
- Ikä,
- Sukupuoli,
- Äidinkieli,
- Yksi rekisteröityyn liitettävä tunnistetieto
- Tiedot yhteydenottoa varten

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

5.6 Sähköinen suoramarkkinointi

Suoramarkkinointia sähköisiä välineitä käyttäen säätelee erityislaki, sähköisen viestinnän tietosuojalaki. Lakia sovelletaan henkilötietolain rinnalla ja se asettaa henkilötietolain säännösten lisäksi erityisvelvoitteita sähköisiä välineitä, kuten sähköpostiviestejä, tekstiviestejä ja automatisoituja soittojärjestelmiä käyttäville suoramarkkinoijille, myös luottolaitoksille.

Luottolaitosten on suoramarkkinointia suunnitellessaan otettava huomioon, että esim. sähköpostiviestien, tekstiviestien ja automatisoitujen soittojärjestelmien avulla toteutettu suoramarkkinointi on sallittua sähköisen viestinnän tietosuojalain mukaan vain, jos henkilö on antanut siihen etukäteisen suostumuksensa.

Jos sen sijaan yhteydenotto henkilöön toteutetaan siten, että lopullinen yhteydenotto tapahtuu ihmistyöpanoksella – kuten esimerkiksi puhelinmyynnissä – saa suoramarkkinointia harjoittaa, jos asiakas ei ole sitä nimenomaisesti kieltänyt (suoramarkkinoinnin kiello-oikeus, ks. kohta 5.1).

Myöskään verkkopankkipalvelussa tai sen asiakaspostitoiminnon kautta toteutetussa markkinoinnissa asiakkaalta ei tarvitse pyytää etukäteistä lupaa. Tämä perustuu siihen, että sähköisen viestinnän tietosuojalakiä koskevassa hallituksen esityksessä (HE 125/2003) on mainittu, ettei lain käsittelyä koskevia säännöksiä sovelleta joitain poikkeuksia lukuun ottamatta verkkopankkipalveluihin. Henkilötietolain säännökset, kuten suoramarkkinoinnin kiello-oikeus, tulee kuitenkin huomioida myös henkilötietojen käsittelyssä verkkopankkipalveluja tarjottaessa. Koska verkkopankkipalvelun asiakaspostitoiminto on henkilökohtainen viestintäkanava, jossa käsitellään asiakkaan henkilötietoja, asiakkaalla on oikeus kieltää luottolaitosta välittämästä suoramarkkinointimateriaalia asiakaspostin kautta.

Verkkopankin käyttöliittymää voidaan muokata asiakaskohtaiseksi asiakkaan palvelujen ja palvelutottumusten mukaan. Tällaista palvelun muokkaamista ei pidetä lähtökohtaisesti suoramarkkinointina, vaan kyse on asiakkaalle personoidun palvelun tuottamisesta.

E-laskupalvelussa laskuttaja saattaa kohdistaa asiakkaalle markkinointia osana e-laskun liitemateriaalia. Osa laskuttajista joutuu lain perusteella toimittamaan laskun ohessa myös tietoja laskun perusteesta liitteellä tai muulla vastaavalla tavalla (esim. sähköyhtiöt ja telulaitokset). Laskuttaja vastaa e-laskun ja liitemateriaalin sisällöstä sekä markkinoinnin lainmukaisuudesta kokonaisuudessaan. Luottolaitoksella ei ole mahdollisuutta vaikuttaa laskuttajan lähettämän liitemateriaalin sisältöön. Mikäli asiakas haluaa kieltää e-laskun liitemateriaaliin sisältyvän markkinoinnin, asiakkaan tulee ilmoittaa suoramarkkinointikiello suoraan laskuttajalle.

5.7 Suoramarkkinointi vs. asiakasviestintä

Suoramarkkinointia ei ole sellainen asiakasviestintä, jossa on kyse olemassa olevan asiakassuhteen hoitamiseksi tarvittavasta yhteydenpidosta ja joka ei sisällä markkinointia. Asiakasviestintää on esim. yhteydenpito, jossa asiakkaalle annetaan tietoja palvelun tilanteesta, jatkuvuudesta tai muuttumisesta. Suoramarkkinointikiellot eivät koske asiakasviestintää. Jos viestintä sisältää sekä asiakasviestintää että suoramarkkinointia, viestintä katsotaan suoramarkkinoinniksi.

Esim. ”Määräaikainen talletukseenne erääntyy pppkkvvv.” on asiakasviestintää kun taas ”Määräaikainen talletukseenne erääntyy pppkkvvv. Tutustukaa uusiin rahastoihimme sijoitusvaihtoehtona!” on suoramarkkinointia.

5.8 Suoramarkkinointirekistereistä ilmoittaminen tietosuojavaltuutetulle

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

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

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

Ilmoitusvelvollisuus ei siis koske luottolaitoksen oman asiakasrekisterin käyttämistä suoramarkkinointiin ja muihin lainkohdassa tarkoitettuihin tarkoituksiin. Sen sijaan suoramarkkinointi-, kampanja- ja kontaktihenkilörekistereistä on tehtävä ilmoitus näiden käytännesääntöjen kohdassa 12 kuvatulla tavalla. Ilmoitusvelvollisuuden tarkoituksena on helpottaa tietosuojavaltuutetun valvontatehtävää sellaisten rekisterien osalta, joilla katsotaan olevan erityistä merkitystä henkilöiden yksityisyyden kannalta. Valtuutettu valvoo, ettei suoramarkkinointirekistereihin kerätä esimerkiksi asiakkaiden profiloimista varten tietoja, jotka tietosisältönsä laajuuden vuoksi vaarantavat henkilöiden yksityisyyden suoja.

Suoramarkkinointihankkeiden yhteydessä on selvítettävä ja suunniteltava erityisesti

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

6 HENKILÖTIETOJEN LUOVUTTAMINEN JA SIIRTO

Luottolaitos voi siirtää henkilöasiakkaitaan koskevia tietoja esimerkiksi tietotekniikka-palveluja tarjoavaan yritykseen luottolaitoksen lukuun tapahtuvien tietojenkäsittelytehtävien suorittamista varten. Tällöin on kyse tietojenkäsittelytehtävien ulkoistamisesta ja luottolaitoksella säilyy tällöin vastuu siitä, että palvelua tarjoava yritys käsittelee henkilötietoja lain ja tehdyn sopimuksen mukaisesti. Pelkkä henkilötietojen siirto edellä mainitussa tarkoituksessa ei ole henkilötietolain tarkoittamaa henkilötietojen luovutusta, koska luovutukselle on olennaista se, että vastaanottajalla on oikeus käsitellä saamia tietoja omassa toiminnassaan. Toisin ilmaistuna luovutuksessa rekisterinpitäjä vaihtuu. Luovutuksen ja siirron suhdetta voi lyhyesti kuvailla niin, että tietoja voidaan siirtää vastaanottajalle niitä luovuttamatta ja toisaalta luovuttaminen ei välttämättä edellytä tietojen siirtoa.

Henkilötietoja käsiteltäessä on oltava selkeä käsitys tietojen luovutuksen ja siirron suhteista, koska ne ovat lain soveltamisen kannalta eri asioita (ks. kohta 6.4). Tällainen erityinen henkilötietojen siirtotilanne voi luottolaitoksissa syntyä esimerkiksi silloin, kun luottolaitos päättää velkojana myydä saatavia. Tällaista tilannetta ei ole pidetty puhtaana henkilötietojen luovutuksena, vaan itse käsittelyperusteen siirtona. Luovutuksen jälkeen myyjällä on oikeus käsitellä saatavaa koskevia tietoja vain myyntiä edeltävältä ajalta.

6.1 **Henkilötietojen luovuttaminen**

Henkilötietolain mukaan luovutus on yksi henkilötietolain käsittelyn muoto, joten luovutusta sääntelee henkilötietojen käsittelyn yleisiä edellytyksiä koskeva lain 8 § ja arkaluonteisten tietojen osalta lain 12 §:stä. Luottolaitostoiminnassa on kuitenkin huomattava, että luottolaitostoiminnasta annetun lain salassapito- velvollisuutta koskevasta säännöksestä (141 §) seuraa, että luottolaitokset voivat luovuttaa henkilötietoja vain asianomaisen henkilön luvalla tai silloin, kun tietojen luovuttamisesta on erikseen säädetty. Luottolaitokset ovat salassapitovelvollisuudesta huolimatta velvollisia luovuttamaan erityislainsäädännössä olevista säännöksistä johtuen tietoja muun muassa vero-, ulosotto- ja sosiaaliviranomaisille.

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

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

Luottolaitoksella ja sen kanssa samaan konsolidointiryhmään kuuluvalla yrityksellä on oikeus antaa luottolaitostoiminnasta annetun lain 141 §:ssä tarkoitettuja tietoja samaan konserniin, konsolidointiryhmään tai rahoitus- ja vakuutusryhmittymien valvonnasta annetussa laissa tarkoitettuun rahoitus- ja vakuutusryhmittymään kuuluvalle yhteisölle asiakaspalvelua, ja muuta asiakassuhteen hoitamista, markkinointia sekä konsernin, konsolidointiryhmän tai rahoitus- ja vakuutusryhmittymän riskienhallintaa varten, jos tietojen vastaanottajaa koskee ko. laissa säädetty tai vastaava salassapitovelvollisuus.

Sen lisäksi markkinointia sekä asiakaspalvelua ja muuta asiakassuhteen hoitamista varten tarpeellisia tietoja voidaan antaa sellaiselle yhteisölle, joka kuuluu luottolaitoksen kanssa samaan taloudelliseen yhteenliittymään, jos tietojen vastaanottajaa koskee ko. laissa säädetty tai sitä vastaava salassapitovelvollisuus.

6.2 **Henkilötietojen siirto Euroopan unionin ulkopuolelle**

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

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

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

Siirron yleiset edellytykset

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

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

Yleisten edellytysten voimassaolon arvioinnissa on syytä turvautua asiantuntija-apuun. Tietosuojavaltuutettu toimii asiantuntijaviranomaisena siirtojen turvallisuutta koskevista kysymyksissä. Arvioinnin pohjaksi voi pyrkiä hankkimaan tietoja myös siirron vastaanottajalta tai siirtoja suorittavalta teleoperaattorilta. Usein voi olla kuitenkin hyvin vaikeaa tehdä luotettava arvio edellytysten voimassa olosta tietyssä maassa. Onkin aiheellista selvittää jo ensi vaiheessa, soveltuuko jokin laissa mainituista poikkeusperusteista siirron perusteeksi.

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

Henkilötietojen siirto sellaiseen kolmanteen maahan, jossa komissio on päätöksellään todennut tietosuojan riittävän tason tulevan turvatuksi, on vapaata. Yhdysvaltojen osalta komissio on katsonut henkilötietojen siirroissa riittävän tason olevan taattu, jos yhdysvaltalainen siirronsaaja on sitoutunut noudattamaan Yhdysvaltojen kauppaministeriön ja komission hyväksymiä ns. safe harbor -periaatteita. Komission päätöksiin perustuvista henkilötietojen siirroista ei ole velvollisuutta ilmoittaa tietosuojavaltuutetulle.

Poikkeusperusteet

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

- Rekisteröity on antanut yksiselitteisen suostumuksensa siirtoon.
- Siirto on tarpeen rekisteröidyn toimeksiannosta tai rekisteröidyn ja rekisterinpitäjän välisen sopimuksen täytäntöön panemiseksi tai sopimusta edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi rekisteröidyn pyynnöstä.
- Siirto on tarpeen rekisterinpitäjän ja sivullisen välisen rekisteröidyn edun mukaisen sopimuksen tekemiseksi tai täytäntöönpanemiseksi.
- Luottolaitoksen ja tietoja vastaanottavan välisellä sopimuksella annetaan riittävät takeet tietosuojan toteutumisesta.
- Siirto tapahtuu henkilötietodirektiivin 26 artiklan 4 kohdassa tarkoitettuja komission hyväksymiä mallisopimuslausekkeita käyttäen.

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

On hyvä huomata se, ettei poikkeusperusteen olemassaolo poista rekisterinpitäjän velvollisuutta selvittää vastaanottajamaan tietosuojan taso ennen tietojen siirtämistä poikkeusperusteen nojalla.

6.3 Luovutus viranomaisille

Luottolaitoksella ja sen kanssa samaan konsolidointiryhmään kuuluvalla yrityksellä on velvollisuus antaa muutoin salassa pidettäväksi säädettyjä tietoja syyttäjä- ja esitutkintaviranomaiselle rikoksen selvittämiseksi sekä muulle viranomaiselle, jolla on lain mukaan oikeus saada sellaisia tietoja (esim. vero- ja sosiaaliviranomaiset).

Rahanpesun estämisestä ja selvittämisestä annetun lain perusteella rahanpesun selvittelykeskuksella on oikeus saada yksityiseltä yhteisöltä tai henkilöltä rahanpesun selvittämisessä tarvittavia tietoja salassapitovelvollisuuden estämättä.

6.4 Esimerkkejä

Palveluyrityksen käyttö (siirto)

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

Henkilötietojen käsittely EU:n alueen rajan yli

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

- luottolaitoksen palveluksessa oleva työskentelee EU:n alueen ulkopuolella ja käsittelee työssään yhtiönsä asiakkaita koskevia henkilötietoja,
- luottolaitoksen asiakaspalvelupiste sijaitsee EU:n alueen ulkopuolella ja siinä annetaan asiakkaille henkilötietojen käsittelyä edellyttäviä palveluja tai
- luottolaitoksen toimeksiannosta EU:n alueen ulkopuolella oleva yritys käsittelee luottolaitoksen asiakkaan henkilötietoja (poikkeusperusteet ks. edellä).

Näissä tilanteissa voidaan katsoa poikkeusperusteen olevan voimassa. Yleensä se on asiakkaan ja luottolaitosten välisen sopimuksen täytäntöönpano.

7 ILMOITUSVELVOLLISUUS REKISTERÖIDYLLE

7.1 Henkilötietolain rekisteröidyn informoimista koskevat periaatteet

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

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

Luottolaitoksen tulee huolehtia siitä, että asiakas voi saada henkilötietolain 24 §:ssä tarkoitetun informaation asioidessaan luottolaitoksessa, tehdessään tili-, luotto- tai muita sopimuksia tai hakemuksia. Asiakassopimukseen on hyvä liittää rekisteröidyn kanssa tehtäviin palvelusopimuksiin kohta, jossa kerrotaan, että hänen asiakastietonsa tullaan rekisteröimään luottolaitoksen asiakasrekisteriin.

Henkilötietojen käsittelystä informoidaan luottolaitoksen toimipisteessä, verkkosivuilla tai muutoin niin, että informaatio on saatavilla esimerkiksi seuraavasti:

Luottolaitos X käsittelee henkilötietoja henkilötietolain ja luottolaitoslainsäädännön mukaisesti ja muutoinkin huolehtii yksityisyyden suojan ja pankkisalaisuuden toteutumisesta henkilötietojen käsittelystä. Henkilötietoja käsitellään luottolaitoksen palvelujen ja toiminnan hoitamista varten. Tietoja hankitaan rekisteröidyltä itseltään tai hänen edustajiltaan, viranomaisten pitämistä julkisista rekistereistä sekä luottotieto- ja asiakashäiriörekistereistä. X käyttää asiakasrekisteriään myös asiakkailleen suunnattavaan markkinointiin. Liike- tai palvelutapahtuman niin edellyttäessä X nauhoittaa puheluja ja tallentaa viestejä varmistaakseen viestin sisällön. Pankkisalaisuus rajoittaa X:n hallussa olevien tietojen luovuttamista sivulliselle muutoin kuin sen henkilön suostumuksella, jota tiedot koskevat tai lain edellyttämissä tapauksissa. Henkilötietolain tarkoittama rekisteriseloste on saatavilla X:n toimipaikoissa ja verkkosivuilla.

Myös rekisteriselostetta voidaan käyttää hyväksi täydentämällä sitä kohdalla, jossa kerrotaan rekisteröidyn oikeuksien käyttämisestä henkilötietojen käsittelystä. Jos henkilötiedot kerätään rekisteröidyltä itseltään muulloin kuin luottolaitoksen kanssa asioitaessa, rekisteröidyn informointi voidaan hoitaa henkilötietoja kerätettäessä tai tallettaessa.

Mikäli puheluita tallennetaan, tallentamisesta tulee kertoa luottolaitoksen kanssa asioivalle. Informointi voi tapahtua joko puhelun alussa tai siitä voidaan kertoa jo aiemmin esim. siinä sopimuksessa, johon asiakassuhde perustuu tai muussa palvelusopimuksessa. Myös tallentavan kameravalvonnan käyttämisestä tulee kertoa luottolaitoksen tiloissa asioiville. Kameratallenne saattaa sisältää sekä kuvan että äänen tallentamisen. Tallentavasta kameravalvonnasta tulee informoida esimerkiksi luottolaitoksen tiloissa olevalla, valvonnasta kertovalla merkinnällä. Jos rekisteröidystä hankittuja henkilöluottotietoja käytetään luottolaitoksessa, rekisteröidylle on ilmoitettava, mistä rekisteristä (esim. Suomen Asiakastiedon luottotietorekisteri) luottotiedot ovat peräisin ja milloin ne on hankittu.

Suoramarkkinointikirjeissä luottolaitoksen on ilmoitettava sen henkilörekisterin nimi, josta markkinoinnin kohteen nimi- ja yhteystiedot on hankittu sekä rekisterinpitäjän yhteystiedot. Puhelinmyynnissä nämä tiedot annetaan vain rekisteröidyn pyynnöstä.

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

- 1) Rekisteröity on jo saanut kyseiset tiedot. Rekisteröidyn voidaan katsoa saaneen säännöksessä tarkoitetut tiedot esimerkiksi silloin, kun asiakkaalta kerätään henkilötietoja sopimusta solmittaessa tai luottoa haettaessa. Tällöin ei tarvitse erikseen ilmoittaa, että luottolaitos kerää ja muutoinkin käsittelee asiakkaan antamia tietoja luoton hoitoa varten, sillä asiakkaan voidaan katsoa tietoja luottolaitokselle antaessaan ymmärtävän, että tietoja kerätään ja käsitellään luottoasioiden hoitoa varten.
- 2) Informointivelvollisuutta ei ole silloin, jos henkilötietojen keräämisestä, tallettamisesta tai luovuttamisesta on nimenomaisesti säädetty.

7.2 Luottoluokittelua koskevien periaatteiden informointi

Luottolaitosten uudet vakavaraisuussäännökset edellyttävät, että asiakkaiden luotonmaksukyky arvioidaan aiempaa tarkemmin. Tämä edellyttää myös asiakkaiden tarkempaa luokittelua sekä luottoja myönnettäessä että luottoriskejä seurattaessa. Luottoluokitus on välttämätön osa luottolaitosten riskin hallintaa ja vakavaraisuuslaskentaa.

Luottolaitokset käyttävät luottopäätöksen teon tukena erilaisia luokitusjärjestelmiä. Luokitusjärjestelmää käytetään pääsääntöisesti luoton hakemisvaiheessa, mutta myös luottoriskien jatkuvassa seurannassa. Luokittelu voi ottaa eri muuttujien avulla huomioon rahoituspäätökseen liittyvän luottokelpoisuuden eli

maksukyvyyn ja riskiaseman esim. vakuudet. Henkilöasiakkaan luottokelpoisuutta voidaan arvioida esim. tarkastelemalla hakijan tuloja, velkaantuneisuutta ja maksukäyttäytymistä sekä muita hakijan maksukykyä ennustavia tekijöitä. Näiden lopputuloksena saadaan asiakkaan tai rahoitettavan luoton luokituspisteet tai luokitusluokka.

Henkilötietolain mukaan rekisterinpitäjä on velvollinen huolehtimaan henkilötietoja kerätessä siitä, että rekisteröity voi saada tiedon henkilötietojen käsittelystä. Lisäksi jokaisella rekisteröidyllä on pyynnöstään yleensä oikeus saada tietää, mitä tietoja hänestä on tallennettu henkilörekistereihin. Luottoluokittelua koskevat tekniikat ja luokittelun perusteet vaihtelevat. Yksityiskohdat luokittelussa käytetystä menetelmästä kuuluvat yrityssalaisuuden piiriin.

Asiakkaiden informointi

Luottoluokittelun taustatietoja saadaan mm. asiakkaan ilmoittamista tiedoista ja luottolaitoksen asiakasrekistereistä. Vaikka asiakkaan voidaan katsoa olevan yleensä jo tietoinen luottoluokittelun taustatiedoista, on hyvän tietojenkäsittelytavan mukaista huolehtia siitä, että asiakkaat voivat saada informaatiota henkilötietojen käsittelystä luottoluokittelussa.

1) Luokitusjärjestelmän käyttö

Asiakkaan informointi voidaan hoitaa esim. siten, että hänelle ilmoitetaan luokitusjärjestelmän käyttämisestä esim. rekisteriselosteessa ja/tai suullisesti tai kirjallisesti luoton hakemisen yhteydessä.

2) Asiakkaan luokitusluokka tai luokituspisteet

Mikäli luokitusluokka ja luokituspisteet eivät sisällä luottolaitoksen yrityssalaisuuden piiriin kuuluvia tietoja, on suositeltavaa että asiakkaalle pyydettyä kerrotaan hänen luokitusluokkansa tai luokituspisteensä.

3) Luokituksen perusteet

Tarkat luokitusperusteet kuuluvat luottolaitoksen liikesalaisuuden piiriin. Luokituksen periaatteet voidaan luottolaitoksen harkinnan mukaan käydä asiakkaan kanssa läpi yleisellä tasolla. Asiakkaan omat tiedot (esimerkiksi tulot, velkaantuneisuus) ovat asiakkaan tarkistettavissa henkilötietolain tarkastuspyynnön kautta ja ne ovat siten myös tarvittaessa oikaistavissa.

8 REKISTERINPIDON AVOIMUUS JA REKISTERÖIDYN TARKASTUSOIKEUS

8.1 Rekisteriselosteet pidettävä saatavilla luottolaitosten toimipaikoissa

Henkilötietojen käsittelyn avoimuuden varmistamiseksi henkilötietolaki velvoittaa rekisterinpitäjät laatimaan kaikista henkilötietoja sisältävistä rekistereistä – sekä automaattisen tietojenkäsittelyn avulla pidettävistä rekistereistä että manuaalirekistereistä – rekisteriselosteen. Rekisteriselosteet on pidettävä saatavilla siten, että kuka tahansa voi halutessaan tutustua rekisteriselosteisiin luottolaitoksen toimipaikassa ja/tai verkkosivuilla.

Rekisteriselosteesta on lain 10 §:n mukaan käytävä ilmi seuraavat asiat:

- 1) Rekisterinpitäjän tai jos rekisterinpitäjiä on useita, kaikkien rekisterinpitäjien, edustajan nimi ja yhteystiedot. Luottolaitos tai luottolaitosryhmä voi halutessaan nimetä yhden henkilön edustajakseen kaikissa rekisterinpitoon liittyvissä tehtävissä.
- 2) Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus. Luottolaitoksella ja sen kanssa samaan ryhmittymään kuuluvilla yrityksillä voi olla yksi yhteinen asiakasrekisteri.
- 3) Kuvaus rekisteröityjen ryhmästä tai ryhmistä ja näihin liittyvistä tiedoista tai tietoryhmistä.

- 4) Mahdolliset tietojen säännönmukaiset luovutukset eli se, mihin tietoja luovutetaan ja se, siirretäänkö tietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle. Luottolaitokset voivat yhtiöitä sitovista salassapitovelvollisuussäännöksistä johtuen luovuttaa henkilötietoja vain asianomaisen henkilön itsensä suostumuksella tai silloin, kun jokin laissa oleva säännös velvoittaa tai oikeuttaa tietojen luovuttamiseen. Säännönmukaisesti luottolaitokset luovuttavat tietoja yleensä vain lainsäädännössä säännellyissä tilanteissa toisille samaan konsolidointiryhmään, taloudelliseen yhteenliittymään tai rahoitus- ja vakuutusryhmittymään kuuluville yrityksille ja viranomaisille.
- 5) Kuvaus rekisterin suojauksen periaatteista. Turvallisuusriskien välttämiseksi yksityiskohtaisia suojaamistekniikan kuvauksia ei tämän kaltaisessa yleisölle tarkoitetussa asiakirjassa pidä esittää. Rekisteriseloste liitetään useimmissa tapauksissa tietosuojavaltuutetulle tehtäviin ilmoituksiin. Tietosuojavaltuutetulla on lain 39 §:n perusteella oikeus saada kaikki tiedot, jotka ovat tarpeen henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuuden valvonnassa ja hän voi käyttää tätä oikeuttaan saadakseen rekisterinpidon turvallisuuden arvioinnissa tarvittavat tiedot tarkemmalla tasolla kuin millä ne on esitetty rekisteriselosteessa.

Käytännėsääntöjen liitteenä 1 on malli luottolaitoksen rekisteriselosteiksi.

8.2 **Rekisteröidyn tarkastusoikeus**

Jokaisella henkilöllä on oikeus saada tietää, mitä häntä koskevia tietoja luottolaitoksen henkilörekisteriin on talletettu tai, ettei luottolaitoksen rekisterissä ole häntä koskevia tietoja. Henkilörekisterimääritelmän mukaan tiettyä henkilöä koskevat tiedot tulee voida löytää helposti ja kohtuuttomitta kustannuksitta. Tarkastusoikeuttaan käyttävän henkilön on annettava ja esitettävä luottolaitokselle tietojen etsimiseksi tarpeelliset seikat.

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

Luottolaitos voi periä tietojen antamisesta korvauksen rekisteröidyltä vain, jos siitä, kun asianomainen edellisen kerran käytti tarkastusoikeuttaan, on kulunut vähemmän kuin yksi vuosi tai jos on kyse tiedoista, jotka eivät ole löydettävissä helposti ja kohtuuttomitta kustannuksitta. Perittävän korvauksen tulee olla kohtuullinen eikä se saa ylittää tiedon antamisesta aiheutuvia välittömiä kustannuksia.

Henkilötietolain pääperiaatteena on siis tiedonsaantioikeus. Henkilötietolain 27 §:n mukaan tarkastusoikeutta ei kuitenkaan ole, jos tiedon antamisesta saattaisi aiheutua vakavaa vaaraa jonkun muun oikeuksille. Esimerkiksi luottolaitoksen liikesalaisuuden piiriin kuuluvat asiat voivat täten aiheuttaa rajoituksia tarkastusoikeuden käytölle.

Poikkeuksia tiedonsaantioikeudesta on säädetty myös muualla lainsäädännössä, mm. rahanpesulainsäädännössä. Rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä annetun lain 23 §:n mukaan rekisteröidyllä ei ole tarkastusoikeutta selonottovelvollisuuden ja ilmoitusvelvollisuuden suorittamiseksi hankittuihin tietoihin, sillä se voisi henkilötietolain 27 §:ssä tarkoitetulla tavalla haitata rikosten ehkäisemistä tai selvittämistä. Tietosuojavaltuutetulla on kuitenkin oikeus rekisteröidyn pyynnöstä tarkastaa ko. rekisteröityä koskevien tietojen lainmukaisuus.

Luottolaitosten osalta on hyvä huomata, että luottolaitostoimintaa koskevien salassapitovelvollisuussäännösten tarkoituksena on lähtökohtaisesti estää asiakasta koskevien tietojen luvaton luovuttaminen ulkopuolisille henkilöille, ei rajoittaa hänen itsensä tiedonsaantioikeutta.

Asiakaspalvelun kannalta on huomattava, ettei normaaleja asiakkaan raha-asian hoitoon liittyviä kyselyjä ja tiedusteluja voida pitää henkilötietolain tarkoittamana tarkastusoikeuden käyttämisenä, vaan siitä on kysymys yleensä vain silloin, kun rekisteröity nimenomaisesti ilmoittaa käyttävänsä henkilötietolain mukaista tarkastusoikeuttaan.

8.3 **Tarkastusoikeuden toteuttaminen**

Henkilön, joka haluaa tarkastaa luottolaitoksen hallussa olevat itseään koskevat tiedot, on esitettävä tätä tarkoittava pyyntö luottolaitokselle omakätisesti allekirjoitetussa tai sitä vastaavalla tavalla varmennetussa asiakirjassa tai henkilökohtaisesti luottolaitoksen toimipisteessä. Tämän jälkeen luottolaitoksen on ilman aiheetonta viivytystä joko annettava tiedot kirjallisesti tai varattava henkilölle tilaisuus tutustua omiin tietoihin luottolaitoksen tiloissa. Tiedot on annettava ymmärrettävässä muodossa.

Vain henkilöllä itsellään on oikeus käyttää tarkastusoikeuttaan. Tietosuojavaltuutetun näkemyksen mukaan tarkastusoikeus on niin henkilökohtainen oikeus, ettei tarkastusoikeuspyyntöä voi tehdä asianajajan tai muun asiamiehen välityksellä, vaan se on tehtävä henkilökohtaisesti. Alaikäisen edunvalvoja voi kuitenkin käyttää alaikäisen tarkastusoikeutta alaikäisen oman oikeuden lisäksi ottaen huomioon, että myös alaikäisellä on oikeus määrätä itseään koskevien tietojen käytöstä silloin, kun hänellä on oikeus käyttää puhevaltaa omasta puolestaan.

Pääsääntöisesti myös puhelutallenteet kuuluvat tarkastusoikeuden piiriin. Asiakkaan tulee yksilöidä puhelun ajankohta ja muut tarpeelliset seikat tarkastusoikeuden toteuttamiseksi. Tarkastusoikeus toteutetaan yleensä luottolaitoksen tiloissa.

8.4 **Tarkastusoikeuden rajoitukset ja tarkastusoikeuden epäminen**

Luottolaitos voi kieltäytyä antamasta henkilölle häntä koskevia tietoja seuraavissa tilanteissa:

- 1) Tietojen antamisesta voidaan kieltäytyä silloin, jos tiedon antaminen haittaisi rikosten ehkäisemistä tai selvittämistä (henkilötietolaki 27 § 1 kohta). Tällaisesta tilanteesta on kysymys esimerkiksi silloin, jos luottolaitos on tehnyt rikosilmoituksen sen johdosta, että se epäilee rekisteröidyn syyllistyneen maksuvälineen väärinkäyttöön. Tällöin luottolaitos voi kieltäytyä antamasta rikoksesta epäillylle tietoja siitä, mitä tietoja väärinkäytöksen selvittelystä yhtiöllä on.

Rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä annettu laki velvoittaa pankkeja tunnistamaan ja arvioimaan asiakkaisiinsa liittyvän rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen riskit sekä mitoittamaan sovellettavat riskienhallintatoimenpiteet arvioituja riskejä vastaaviksi. Koska tietojen antaminen pankin soveltamista riskienhallintatoimenpiteistä, mukaan luettuna mahdollinen asiakkaan riskiluokitus, voivat haitata rikosten ehkäisemistä tai selvittämistä taikka olla ristiriidassa rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä annetun lain 25 §:ssä säädetyn salassapitovelvollisuuden kanssa, pankilla on oikeus kieltäytyä antamasta näitä tietoja asiakkaalle.

- 2) Tietojen antamisesta voidaan kieltäytyä silloin, jos tiedon antamisesta saattaisi aiheutua vakavaa vaaraa rekisteröidyn terveydelle taikka jonkun muun oikeuksille (henkilötietolaki 27 § 2 kohta). Esimerkiksi kameravalvontatilanteessa saattaa jonkun muun asiakkaan pankkisalaisuus vaarantua. Myös luottolaitoksen oma liikesalaisuus saattaa tietyissä tilanteissa vaarantua tietoja annettaessa. Näissä tilanteissa luottolaitos voi kieltäytyä tietojen antamisesta muiden tai omiin oikeuksiinsa vedoten.

Jos luottolaitos kieltäytyy antamasta rekisteröidyn pyytämiä tietoja, on luottolaitoksen annettava tästä kirjallinen todistus. Todistuksessa on mainittava myös ne syyt, joiden vuoksi tarkastusoikeus on evätty.

Tarkastusoikeuden epäamisen veroisena pidetään sitä, että luottolaitos ei ole kolmen kuukauden kuluessa pyynnön esittämisestä antanut kirjallista vastausta. Rekisteröity voi saattaa tarkastusoikeuden epäämistä koskevan luottolaitoksen päätöksen tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi.

Perustoimenpiteet asiakkaan halutessa käyttää tarkastusoikeuttaan

- Asiakkaan ei tarvitse perustella tarkastusoikeuden käyttämistä
- Varmistetaan asiakkaan henkilöllisyys
- Selvitetään, mitkä tiedot asiakas haluaa tarkastaa ja annetaan rekisteriselosteet tutustuttaviksi
- Mikäli asiakas haluaa määrätyn tiedon, tiedustellaan asiakkaalta tietojen etsimiseen tarvittavat seikat
- Annetaan asiakkaalle tiedot tai sovitaan tietojen toimittamisesta mikäli tarkastusta ei suoriteta asiakkaan ollessa paikalla
- Kiinnitetään erityistä huomiota siihen, että asiakas saa nähdäkseen vain itseään koskevat tiedot

9 TIETOJEN SÄILYTTÄMINEN JA POISTAMINEN REKISTERISTÄ SEKÄ VIRHEEN OIKAISU

9.1 Tietojen säilyttäminen

Henkilötietolaki

Henkilötietolaissa ilmaistun pääsäännön mukaan rekisterinpitäjä saa säilyttää henkilötietoja niin kauan kuin se on luottolaitoksen tietojen käsittelyn kannalta tarpeen.

Asiakkuuden päätyminen

Edellä esitetty henkilötietojen säilyttämisen pääsääntö tarkoittaa sitä, että mikäli henkilö päättää lopettaa asiakassuhteensa luottolaitokseen, luottolaitoksen ei tarvitse tuhota henkilön tietoja asiakasrekisteristään, mikäli niiden säilyttäminen on edelleen tarpeen. Tietojen voidaan katsoa olevan tässä tilanteessa edelleen tarpeellisia paitsi henkilöltä itseltään tai viranomaisilta mahdollisesti tulevien selvityspyyntöjen vuoksi, myös siksi, että velan vanhentumisesta annetun lain mukaan talletus ei vanhene koskaan. Niinpä luottolaitoksilla on oikeus ja velvollisuus säilyttää asiakkaan perustietoja sekä tietoja hänellä olleista talletuksista. Lisäksi rahanpesulain mukaan asiakkaan tunnistamistiedot on säilytettävä luotettavalla tavalla vähintään viiden vuoden ajan liiketoimen tai asiakassuhteen päättymisestä.

Kirjanpitolaki

Kirjanpitolain 2 luvun 10 §:n mukaan tilikauden tositteet, liiketapahtumia koskeva kirjeenvaihto ja koneellisen kirjanpidon täsmäytys selvitykset sekä muut kuin kirjanpitokirjat ja käyttöaikaa koskevin merkinnöin varustettu tililuettelo on säilytettävä vähintään kuusi vuotta sen vuoden lopusta, jonka aikana tilikausi on päättynyt. Tämän johdosta monissa luottolaitoksissa tositteiden, kuten tilihyvityksiin, tililtä nostoihin ja tilisiirtoihin liittyvän materiaalin säilytysaika on määritelty 7 vuodeksi.

Tunnistustapahtumaa ja tunnistusvälinettä koskevat tiedot

Useat luottolaitokset ovat ilmoittautuneet vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetun lain eli ns. tunnistuslain mukaisiksi vahvan sähköisen tunnistuspalvelun tarjoajiksi. Tunnistuspalvelun tarjoajat saavat tunnistuslain perusteella käsitellä tunnistusvälineen liikkeelle laskemisessa, palvelun ylläpidossa sekä tunnistustapahtuman toteuttamisessa tarvittavia henkilötietoja. Tunnistuslain mukaan luottolaitokset ovat tunnistuspalvelun tarjoajina velvollisia tallentamaan yksittäistä tunnistustapahtumaa sekä sähköisen allekirjoittamisen tapahtuman todentamiseksi tarvittavia tietoja viisi vuotta tunnistustapahtumasta. Lisäksi luottolaitoksen on tunnistuslain mukaan tallennettava ensitunnistamiseen liittyvät tiedot sekä tiedot tunnistusvälineen käyttöön mahdollisesti liittyvistä estoista ja käyttörajoituksista viisi vuotta tunnistuspalvelun tarjoajan ja tunnistusvälineen haltijan välisen asiakassuhteen päättymisestä.

Sopimukset

Luottolaitosten on Finanssivalvonnan antaman standardin 4.4.b mukaan arkistoitava sopimukseen liittyvä aineisto tarpeellisella tavalla ja seurattava sopimusten voimassaoloa sekä niistä mahdollisesti johtuvia tulkintaerimielisyyksiä tai riitoja. Jos kysymys on toistaiseksi myönnetystä tai ehdollisesti syntyvästä velasta taikka muusta velasta, jonka vanhentumisajan alkamisajankohta ei määräydy velan vanhentumisesta annetun lain eli ns. vanhentumislain 5–7 §:n nojalla, velka vanhentuu vanhentumislain 8 §:n mukaan kymmenen vuoden kuluttua veloitteen oikeusperusteen syntymisestä, jollei vanhentumista ole sitä ennen katkaistu. Edellä esitetyn vanhentumislain kohdan mukaisesti sopimussuhteeseen perustuvia vahingonkorvausvaatimuksia voidaan esittää sopimuksen voimassaoloaikana ja myös voimassaoloajan jälkeen, jolloin luottolaitoksella tulee olla esittää tarvittava sopimukseen liittyvä, Finanssivalvonnan edellyttämä aineisto. Edellä mainittua lyhyemmät säilytysajat saattavat kuitenkin olla riittäviä joissakin sopimus- tai transaktiotyypeissä.

Puheluiden tallentaminen

Asiakaspuheluiden tallentaminen on luottolaitoksissa usein tarpeen puheluiden aikana mahdollisesti vastaanotettujen tai tehtyjen toimeksiantojen jälkikäteiseksi todentamiseksi. Puhelutallenteita voidaan säilyttää henkilötietolain pääsäännön mukaan niin kauan kuin se on tarpeen tietojen käsittelyn osalta. Säilytysajan pituuden tarpeellisuutta arvioitaessa tulee ottaa huomioon esim. se, miten pitkäkestoiseen sopimukseen luottolaitos ja asiakas voivat sitoutua puhelimitse tehtyjen toimeksiantojen perusteella. Kun otetaan huomioon luottolaitoksien suorittamien puhelintoimeksiantojen johtaminen monessa tapauksessa hyvinkin pitkäkestoisiin ja taloudellisesti sekä luottolaitokselle että asiakkaalle hyvinkin mittaviin vaikutuksiin, voidaan katsoa luottolaitosten olevan muihin asiakaspuheluitaan tallentaviin toimijoihin verrattuna erityisasemassa puhelutallenteiden säilytysaikojen osalta.

Laissa sijoituspalveluyrityksistä on nimenomainen säännös sijoitustoimeksiantoja koskevista puhelusta (37 §): "Sijoituspalveluyrityksen on toimeksiantojen todentamiseksi tallennettava asiakkaan rahoitusvälinettä koskevaan toimeksiantoon liittyvät puhelut niihin liittyviin ja niistä liittymistä, jotka on tarkoitettu käytettäväksi asiakkaiden toimeksiantojen vastaanottamiseen. Sijoituspalveluyrityksen on huolehdittava siitä, että asiakkaalla on tieto puhelun tallentamisesta. Puhelutallenteet on säilytettävä vähintään kaksi vuotta ja enintään niin kauan kuin toimeksiantoon liittyvien oikeuksien tai velvollisuuksien toteuttamiseksi on tarpeen." Saman lain 36 §:n mukaan sijoituspalveluyrityksen on säilytettävä tiedot asiakkaan antamista rahoitusvälineitä koskevista toimeksiannoista, omaan tai asiakkaan lukuun suorittamistaan rahoitusvälineitä koskevista liiketoimista sekä muista asiakkaalle tarjoamistaan palveluista vähintään viiden vuoden ajan.

Mikäli luottolaitos toimii sijoituspalveluyrityksenä, sen on noudatettava sijoitustoimeksiantoja vastaanottaessaan edellä mainittua velvollisuutta puhelujen tallentamisesta ja säilytettävä puhelutallenteita sijoituspalveluyrityksistä annetun lain mukaisesti. Puhelutallenteita on säilytettävä vähintään kaksi vuotta, mutta jos tallenteet sisältävät 36 §:n mukaisia tietoja, säilytysaika on vähintään viisi vuotta.

9.2 Vanhentuneiden tietojen poistaminen ja virheen oikaisu

Luottolaitosten on huolehdittava siitä, ettei luottolaitoksissa käytetä virheellisiä, epätäydellisiä tai vanhentuneita tietoja. Luottolaitoksen on ilman aiheutonta viivytystä oma-aloitteisesti itse tehdyn havainnon tai asiakkaalta saadun asiakirjan tai ilmoituksen perusteella oikaistava, poistettava tai täydennettävä virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut henkilötieto. Tiedot on siten korjattava tai poistettava viimeistään silloin, kun virheellinen tai vanhentunut tieto havaitaan.

Velvollisuus poistaa vanhentunut tieto ja tästä aiheutunut tietojen ja asiakirjojen tuhoaminen saattaa joissakin tapauksissa johtaa myös siihen, ettei luottolaitoksesta löydy enää tietoa tai asiakirjaa, jonka rekisteröity esim. tarkastusoikeutensa nojalla haluaisi nähtäväkseen.

Asiakas voi vaatia oikaisemaan henkilötiedoissaan olevan virheen henkilökohtaisesti tai edustajansa välityksellä. Asiakkaalle tulee ilmoittaa, että tiedot on korjattu.

Jos luottolaitos ei suostu asiakkaan vaatimukseen tiedon korjaamisesta, sen on annettava päätöksestään kirjallinen vastaus perusteluineen. Asiakas voi saattaa asian tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi.

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

9.3 Arkaluonteisten tietojen poistaminen

Arkaluonteiset tiedot on poistettava rekisteristä välittömästi sen jälkeen kun käsittelylle ei enää ole edellä mainittua perustetta. Arkaluonteisten tietojen käsittelyn perustetta ja käsittelyn tarvetta on lain mukaan arvioitava vähintään viiden vuoden välein, jollei laista tai mahdollisesta tietosuojalautakunnan luvasta muuta johdu.

Talletettuja asiakirjoja on yleensä mahdotonta käydä läpi systemaattisesti viiden vuoden välein. Suositeltava käytäntö on, että esim. mikäli asiakkaan perustietoja käydään läpi palvelutapahtuman yhteydessä, tarpeettomat tiedot poistetaan rekisteristä ja vanhentuneet tiedot päivitetään.

10 HENKILÖTIETOJEN SUOJAAMINEN JA HÄVITTÄMINEN

10.1 *Tietojen suojaaminen on järjestettävä*

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

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

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

Luottotietolaki määrittelee erikseen hyvän luottotietotavan, jonka perusteella luottotietojen käyttäjän on noudatettava toiminnassaan huolellisuutta ja varmistuttava siitä, että luottotietojen laadusta, rekisteröityjen oikeuksien toteutumisesta, tietoturvallisuudesta ja luottotietojen käytön valvonnasta huolehditaan.

10.2 *Suojaamistarpeen ja -tason arviointi*

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

Tietojen paljastuminen sivullisille torjutaan yleensä huolehtimalla seuraavista suojauskäytännöistä:

- Tietojen tehtäväkohtainen käyttövaltuusvalvonta
- Henkilötietojen käyttöä koskeva ohjeistus
- Toimitilojen kulunvalvonta
- Paperiaineiston asianmukainen hävittäminen
- Tietojen suojaaminen niitä siirrettäessä

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

10.3 Suojaamisen perustehtävät

Vastuiden määrittely

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

Asiakkaan luotettava tunnistaminen

Luottolaitoksen ja asiakkaan välisessä yhteydenpidossa luottolaitos usein antaa asiakkaalle häntä koskevia henkilötietoja. On näin ollen ensiarvoisen tärkeää varmistautua siitä, että asiakas todella on se, joka hän ilmoittaa olevansa.

Henkilötietojen käyttövaltuushallinta

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

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

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

Sisäinen ohjeistus

Luottolaitosten on syytä varmistua siitä, että luottolaitoksessa on selkeä ja koko henkilökunnan saatavilla oleva ohjeistus siitä, miten henkilötietoja saa käsitellä luottolaitoksen ja/tai konsolidointiryhmän, talletuspankkien yhteenliittymän tai taloudellisen yhteenliittymän sisällä. Erityisen tärkeää kattavan ja selkeän ohjeistuksen saatavilla olo on tilanteissa, joissa henkilötietojen käsittelyä ei ole mahdollista suojata käyttövaltuushallinnalla. Ohjeistuksessa tulee kiinnittää huomiota mm. siihen, että henkilötietojen käyttö on sallittua vain työtehtävien hoitamiseksi.

Muut huomioon otettavat suojauskeinot

Muita henkilötietojen suojaamisessa huomioon otettavia keinoja ovat mm.:

- varmuuskopiointi,
- tietojen suojaaminen tiedonsiirrossa,
- paperiaineiston suojaaminen ja
- tietovälineiden hävitys.

Henkilötietojen suojaaminen suoritetaan näiltä osin luottolaitoksen omien sisäisten ohjeiden mukaisesti.

11 AUTOMATISOITU PÄÄTÖS

11.1 Mikä on automatisoitua päätöksentekoa?

Automatisoidulla päätöksellä tarkoitetaan henkilön tiettyjen ominaisuuksien (kuten esim. luotettavuuden tai käyttäytymisen) arviointiin tarkoitettua päätöstä, joka tehdään ainoastaan automaattisen tietojenkäsittelyn avulla ja josta aiheutuu rekisteröidylle oikeudellisia vaikutuksia tai joka muuten vaikuttaa häneen merkittävällä tavalla.

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

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

11.2 Automatisoitu päätöksenteko on rajoitettua

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

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

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

11.3 Päätösten tallettaminen henkilörekisteriin

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

11.4 Esimerkkejä

Kohdehenkilöiden valinta suoramarkkinoinnissa

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

Automatisoitu luoton myöntäminen tietoliikenneverkossa

Luottolaitos myöntää henkilöasiakkailleen tarkoitettuja luottoja Internet-kotisivuillaan tarjottavan palvelun välityksellä. Järjestelmä saattaa olla automatisoitu niin, että luotto myönnetään, jos luottolaitoksen tietokannoissa ei ole asiakkaasta sellaisia tietoja, esimerkiksi hänen maksukäyttäytymistään

tai varallisuusasemaansa koskevia, jotka ovat perusteena luottihakemuksen hylkäämiselle. Jos tällaisia tietoja on, ei luottoa myönnetä.

Kyseessä on automatisoitu päätös, josta aiheutuu oikeudellisia vaikutuksia asiakkaalle. Järjestelmän käyttöönotosta on näin ollen tehtävä lain 36 §:ssä tarkoitettu ilmoitus tietosuojavaltuutetulle. Sen lisäksi järjestelmä on varustettava ominaisuuksilla, joiden avulla varmistetaan rekisteröidyn oikeuksien suojaaminen. Tässä esimerkissä tällainen ominaisuus voisi olla se, että hylkäystapauksessa asiakkaalla on mahdollisuus ottaa yhteyttä luottolaitoksen asiakaspalvelupisteeseen luottihakemuksen manuaalista käsittelyä varten. Näin asiakkaalle järjestyy mahdollisuus esittää luottolaitokselle sellaisia asiaan vaikuttavia tietoja, joita yhtiöllä mahdollisesti ei ole. Tällöin asiakkaalla on myös mahdollisuus saada tietoja niistä perusteista, joita luottolaitos on päätöksenteossaan käyttänyt.

On syytä huomata, että edellä olevassa esimerkissä automatisoidusta päätöksenteosta ei olisi kyse, mikäli järjestelmästä saatu kielteinen päätös menisi aina toimihenkilön uudelleen harkittavaksi ennen päätöksen antamista asiakkaalle.

12 ILMOITUSVELVOLLISUUS TIETOSUOJAVALTUUTETULLE

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

Suoramarkkinointirekisterin pitäminen

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

Henkilötietojen siirto Euroopan unionin alueen ulkopuolelle

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

Automatisoidun päätöksentekojärjestelmän käyttöönotto

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

Tietojenkäsittelypalvelujen ym. hankkiminen ulkopuolisilta (ulkoistaminen)

Ilmoitus on tehtävä lain 36 §:n mukaisesti, jos luottolaitos hankkii ulkopuolisilta sellaisia tietojenkäsittely- tai maksupalveluita tai muita näihin verrattavia palveluita, joissa käsitellään henkilötietoja. Tällöin on huomattava, että esimerkiksi tietojenkäsittelytoimintaa toisen lukuun tekevät ovat myös omalta osaltaan velvollisia tekemään toimintailmoituksen tietosuojavaltuutetulle. Palveluja ostettaessa on syytä varmistua, että ko. yritys on tehnyt ilmoituksen toiminnastaan.

13 HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY TIETOSUOJALAUTAKUNNAN LUVALLA

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

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

14 TIETOSUOJAVIRANOMAISET

Tietosuojavaltuutettu

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

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

Tietosuojalautakunta

Tietosuojalautakunnan käsittelee henkilötietojen käsittelyyn liittyviä lain soveltamisalan kannalta periaatteellisesti tärkeitä kysymyksiä. Lisäksi lautakunta antaa käytännesääntöjen kohdassa 13 kuvatuissa tilanteissa luvan henkilötietojen käsittelyyn.

15 LISÄTIEDOT

Henkilötietolain soveltamiseen liittyvää neuvontaa on saatavissa tietosuojavaltuutetun toimistosta. Käytännön ohjeita ja muuta henkilötietojen suojaan liittyvää tietoutta on saatavissa myös Internetistä tietosuojavaltuutetun toimiston kotisivulta (www.tietosuoja.fi).

LIITTEET

Malleja luottolaitosten rekisteriselosteiksi