

TIETOSUOJAVALTUUTETUN TOIMINTAA KOSKEVA SELVITYS

– Tulosraportti –

ASIAKKUUSMARKKINOINTILIITTO

TIETOSUOJAVALTUUTETUN TOIMINTAA KOSKEVA SELVITYS

– Tulosraportti

Asiakkuusmarkkinointiliitto (ASML) teki vuoden 2023 puolella jäsenyrityksissään oleville tietosuoja-ammattilaisille kyselyn tietosuojavaltuutetun toimiston (TSV) toiminnasta. Kyselyyn vastasi 57 tietosuojan parissa työskentelevää ammattilaista. Täsmälleen samat kysymykset oli kysytty myös vuonna 2021. Tämä tulosraportti sisältää sekä 2023 että 2021 numeraaliset tulokset sekä vuoden 2023 ns. vapaan kentän kommentit.

Vastaajissa oli tietosuojavastaavia ja muita tietosuojan parissa työskenteleviä ammattilaisia eri toimialoilta ja eri kokoisista yrityksistä ja yhteisöistä. Vastaajissa ei ollut julkisen sektorin edustajia.

Kysymykset jakautuvat kolmeen toiminnan osa-alueeseen:

- Informointi, läpinäkyvyys (kysymykset 1-3)
- Yhteistyö, neuvonta, avoimuus (kysymykset 4-8)
- Laatu, osaaminen, harkinta (kysymykset 9-14)

ASML on tietointensiivisen liiketoiminnan, asiakkuuden ja markkinoinnin toimialayhteisö, johon kuuluvat Suomen suurimmat asiakkuusmarkkinoijat eri toimialoilta sekä alan palveluntarjoajia. ASML:llä on erillinen Tietosuojafoorumi TIFO.
www.asml.fi – Data In, Delight Out

1

TIETOA TSV:N PROSESSISTA

Onko rekisterinpitäjien saatavilla julkisesti ja avoimesti riittävää tietoa TSV:n valvontaprosessin kulusta, vaiheista ja arvioidusta kestosta sekä ratkaisukäytännöstä ja ratkaisujen julkaisuperusteista?



Vuoden 2021 kyselyn tulokset harmaalla

2

SELVITYSPYYNNÖN YKSILÖINTI

Yksilöikö TSV selvityspyyntö perusteena olevan asian riittävän tarkasti (tapahtuma, sen ajankohta, siihen liittyvät asiakirjat ja muut seikat), jotta rekisterinpitäjä voi vastata selvityspyyntöön asianmukaisesti?

Kyllä



57% [58%]

Ei



24% [12%]

EOS



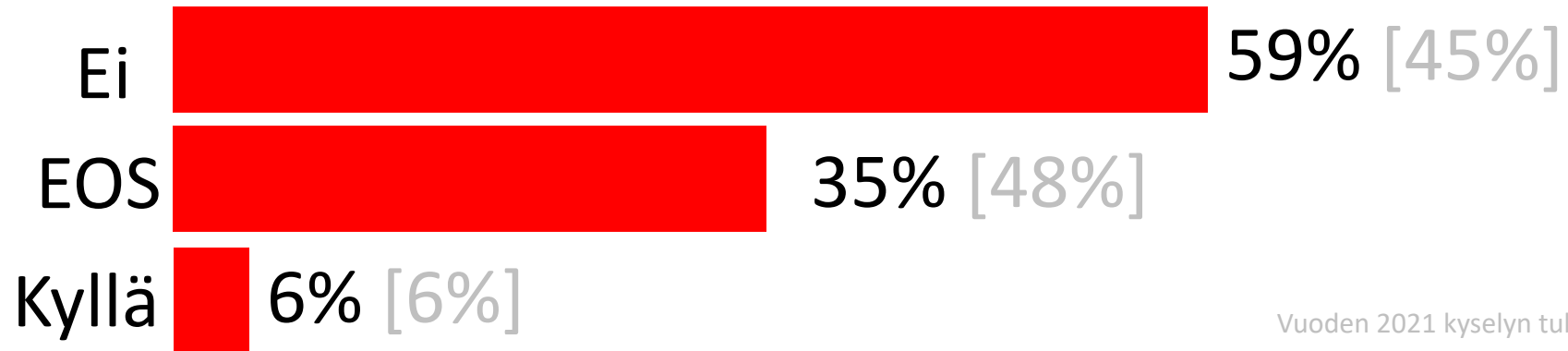
19% [30%]

Vuoden 2021 kyselyn tulokset harmaalla

3

TIETO STATUKSEN MUUTTUMISESTA

Jos tilanne tai asian arviointi tai status muuttuu käsittelyn aikana, informoiko TSV rekisterinpitäjää riittävästi käsittelyn muuttuneesta tilanteesta?

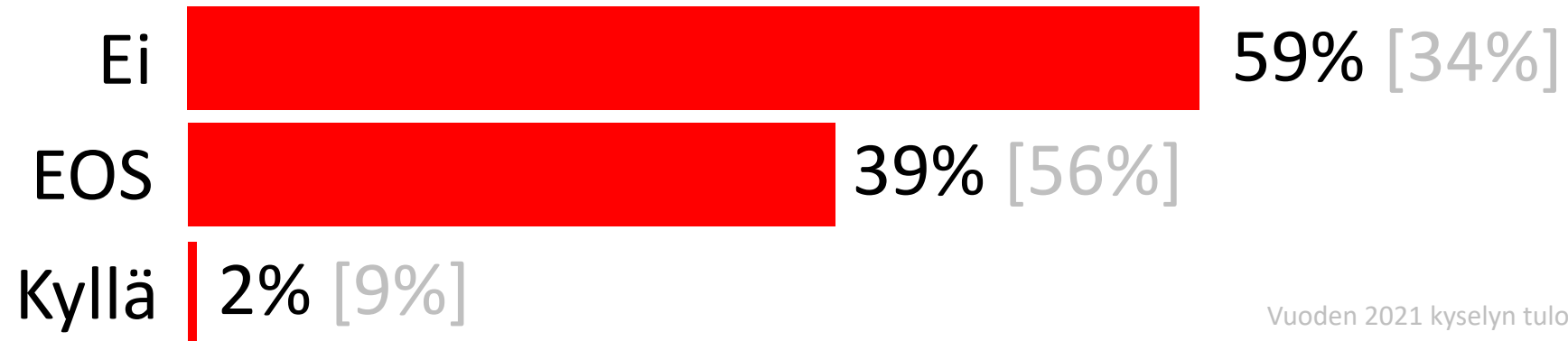


Vuoden 2021 kyselyn tulosluvut harmaalla

4

AVOIN DIALOGI

Onko TSV avoin yhteydenpidolle, jos rekisterinpitäjä haluaa käydä vapaamuotoisempaa taustakeskustelua asioiden ja tilannekuvan selventämiseksi virallisen käsittelyprosessin lisäksi?

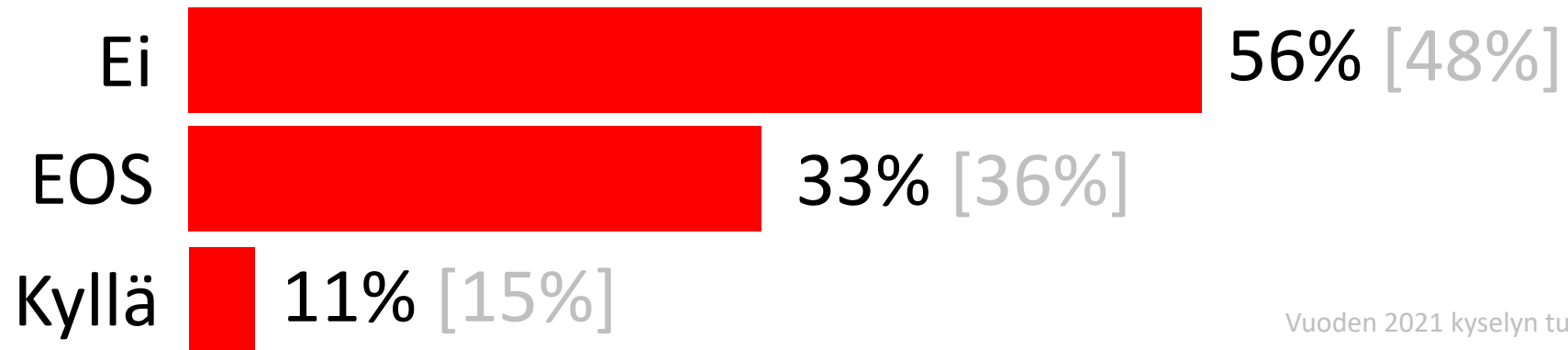


Vuoden 2021 kyselyn tulosluvut harmaalla

5

TILANNETIEDON SAAMINEN

Saako rekisterinpitäjä TSV:n henkilöstöltä helposti ja nopeasti tietoa tapauksen etenemisestä ja tilanteesta?

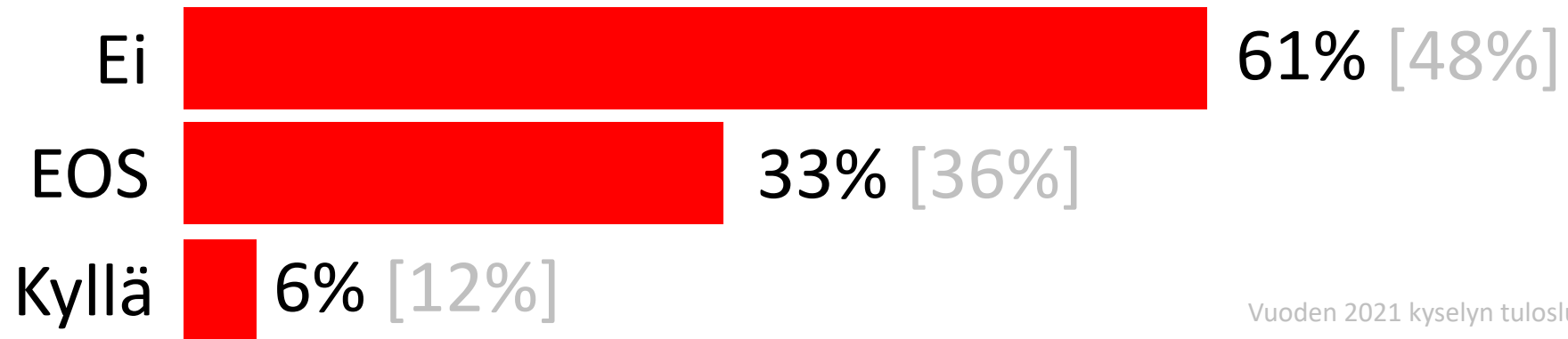


Vuoden 2021 kyselyn tulokset harmaalla

6

TSV:N NEUVONTA

Antaako TSV:n henkilöstö tapauksen käsittelyn yhteydessä riittävästi neuvoja ja toimintaohjeita rekisterinpitäjälle?

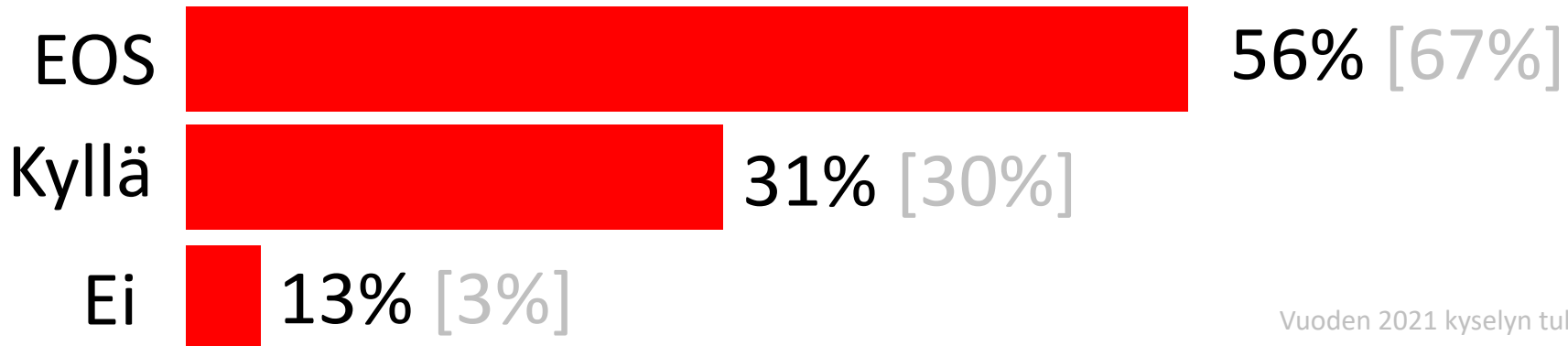


Vuoden 2021 kyselyn tulosluvut harmaalla

7

KORJAAVIEN TOIMIEN HUOMIOINTI

Ottaako TSV ratkaisussaan huomioon korjaavat toimet, joihin rekisterinpitäjä on ryhtynyt prosessin aikana?

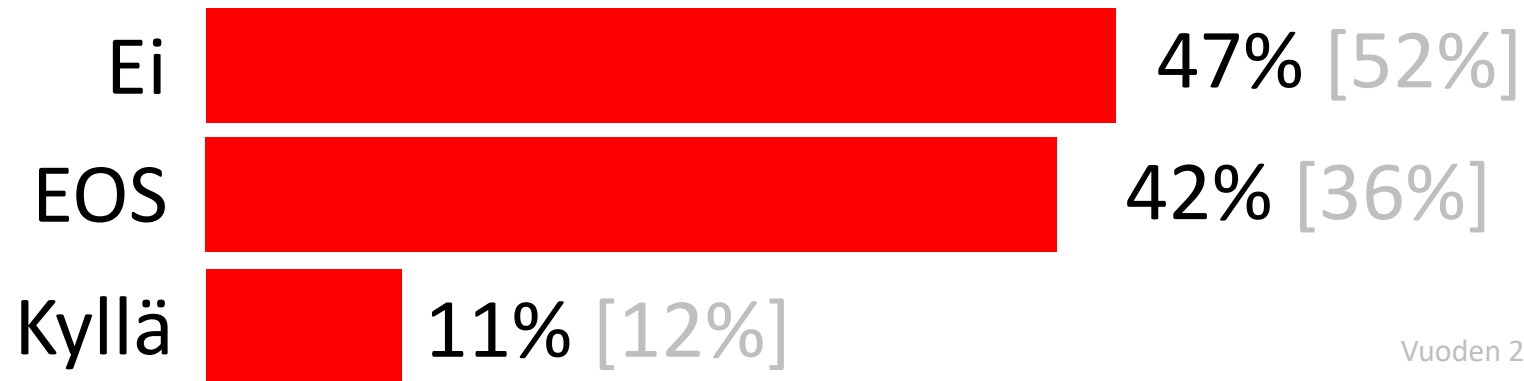


Vuoden 2021 kyselyn tulosluvut harmaalla

8

INFORMOINTI KÄSITTELYN PÄÄTTYMISESTÄ

Ilmoittaako TSV rekisterinpitäjälle aina kun tapauksen käsittely on päättynyt ja antaa perustellun ratkaisun?



Vuoden 2021 kyselyn tulokset harmaalla

9

SÄÄDÖSTEN OSAAMINEN

Minkälainen osaaminen TSV:n henkilöstöllä on tietosuojasäännöksistä?



Tulos: 3,37 / 5

[3,6/5]

Vuoden 2021 kyselyn tulosluvut harmaalla

Asteikko 1-5, 1=Erittäin huono, 5=Erittäin hyvä

10

HALLINTOSÄÄDÖSTEN OSAAMINEN

Minkälainen osaaminen TSV:n henkilöstöllä on hallintolaista ja hallintoprosessiin liittyvästä muusta sääntelystä?



Tulos: 3,18 / 5

[2,9/5]

Vuoden 2021 kyselyn tulosluvut harmaalla

Asteikko 1-5, 1=Erittäin huono, 5=Erittäin hyvä

11

YMMÄRRYS LIIKETOIMINNASTA

Millainen ymmärrys TSV:n henkilöstöllä on rekisterinpitäjien liiketoiminnasta sekä toimialojen ja toimintamallien erityispiirteistä?



Tulos: 2,18 / 5 ↑
[2,3/5]

Vuoden 2021 kyselyn tulosluvut harmaalla

Asteikko 1-5, 1=Erittäin huono, 5=Erittäin hyvä

12

KOKONAISARVIOINNIN TASAPAINOISUUS

Miten TSV suorittaa käsittelyn aikana tasapainoisen kokonaisarvioinnin rekisterinpitäjän, rekisteröidyn ja mahdollisten muiden tahojen oikeuksien, intressien ja velvollisuuksien välillä sekä ottaa huomioon tapauksen olosuhteet?



Tulos: 2,55 / 5 ↑
[2,7/5]

Vuoden 2021 kyselyn tulosluvut harmaalla

Asteikko 1-5, 1=Erittäin huono, 5=Erittäin hyvä

13

PERUSTELUIDEN LAATU

Miten laadukkaalla, ymmärrettävällä ja käytäntöön hyvin sovellettavissa olevalla tavalla TSV muotoilee ja perustelee päätöksensä?



Tulos: 2,73 / 5



[2,8/5]

Vuoden 2021 kyselyn tulosluvut harmaalla

Asteikko 1-5, 1=Erittäin huono, 5=Erittäin hyvä

14

KOKONAISARVIOINTI

Miten arvioit TSV:n käsittelyprosessin laadun valvontatoimissa kokonaisuutena?



Tulos: 2,67 / 5 ↑
[2,5/5]

Vuoden 2021 kyselyn tulosluvut harmaalla

Asteikko 1-5, 1=Erittäin huono, 5=Erittäin hyvä

VAPAAT KOMMENTIT



Alle on koottu otteita vastaajien kunkin kysymyksen yhteyteen ”Vapaat kommentit” –kohtaan kirjoittamasta palautteesta. Kirjaukset ovat alla sellaisenaan, osaan on tehty teknistä stilisointia.

1. Onko rekisterinpitäjien saatavilla julkisesti ja avoimesti riittävää tietoa TSV:n valvontaprosessin kulusta, vaiheista ja arvioidusta kestosta sekä ratkaisukäytännöstä ja ratkaisujen julkaisuperusteista?

Asian käsittelyn kesto vaihtelee täysin arvaamattomasti muutamasta päivästä kuukausiin tai jopa vuosiin. Käsittelijöiltä ei saa lisätietoa asian statuksesta.

Tiedottaminen on vajaata.

Vastineen toimittamisen jälkeen jää ns. ”löysään hirteen” ilman mitään tietoa asian etenemisestä.

Vaikka ratkaisuista olisi valitettu, TSV viestii omista ratkaisuistaan niin kuin ne olisivat lainvoimaisia.

Valvontaprosessi on piilossa ”piirongin alla”.

Viranomaisen saattaa antaa jonkun arvion päätösajankohdasta, mutta se ei pidä, kuten eivät myöskään myöhemmin saadut uudet arviot.

Prosessin kulusta on vaikea saada tietoa.

Ihan musta laatikko.

TSV:n toiminta on selkeästi muuttunut muutaman vuoden takaisesta, jolloin heidän kanssaan pystyi käymään erittäin hyvää dialogia asioista ja yhteistyöllä kehitettyä tietosuojaa.

2. Yksilöikö TSV selvityspyynnön perusteena olevan asian riittävän tarkasti (tapahtuma, sen ajankohta, siihen liittyvät asiakirjat ja muut seikat), jotta rekisterinpitäjä voi vastata selvityspyyntöön asianmukaisesti?

Vaihtelevasti.

Juttuun liittyvät asiakirjat on toimitettu vasta erikseen pyydettyäessä ja kuitenkin määräaika vastaamiselle on juossut koko ajan.

TSV:n uusi tapa toimia on lähestyä rekisterinpitäjiä suoraan epäiltynä tietosuojarikoksiin.

Asian yksilöintitiedot esitetään kyllä tarkasti, mutta esitettävät kysymykset ovat olleet välillä ympäripyöreitä ja tulkinnanvaraisia.

Tulkintojen ja tapausten käsittelyn ammatillisuus riippuu pitkälti siitä, kuka TSV:llä sattuu tapausta käsittelemään.

Vuosia vanhoja asioita koskevat selvityspyyntöt hankalia, koska säilytysaikojen vuoksi on jo poistettu oleellisia tietoja.

3. Jos tilanne tai asian arviointi tai status muuttuu käsittelyn aikana, informoiko TSV rekisterinpitäjää riittävästi käsittelyn muuttuneesta tilanteesta?

Aina ei saa tietoa milloin asia on loppuun käsitelty.

Kolme vuotta sitten tehdyn selvityspyynnön ja siihen annetun vastauksen jälkeen ei ole kuulunut mitään.

TSV ei informoi asian etenemisestä mitenkään.

Puoli vuotta kulunut luvatus ratkaisun antamisesta, mitään ei ole kuulunut.

4. Onko TSV avoin yhteydenpidolle, jos rekisterinpitäjä haluaa käydä vapaamuotoisempaa taustakeskustelua asioiden ja tilannekuvan selventämiseksi virallisen käsittelyprosessin lisäksi?

Ei enää.

TSV ei ole halukas ohjeistamaan tai neuvomaan, vaan lähtökohtana on se, että he hakevat aina sanktiota joka ikiseen asiaan.

TSV on itse ollut yhteydessä puhelimitse, jotta asia on saatu nopeasti selvitettyä.

Erittäin vaikea saada kontaktia virkamiehiin. Puheluihin ei vastata, tapaamisiin ei suostuta.

Keskustelu on hyvin pidättyvää ja rajoittunutta.

Prosessi on kirjallista, eikä siinä käytetä hallintolain mahdollistamaa muuta yhteydenpitoa.

TSV:n tehtäviin kuuluu ohjaus. Nyt käytettävissä ainoastaan hyvin rajoitettu puhelinneuvonta, josta ei käytännössä saa tarvittavaa ohjausta.

Mitään tällaisia mahdollisuuksia ei ole. Yritysten oikeusturva tämän aihealueen kohdalta on Suomessa tällä hetkellä erittäin heikko.

TSV:n linja olla antamatta neuvontaa tai konsultatiivista tukea poikkeaa olennaisesti muiden viranomaisten toiminnasta.

Lähtökohtana ei ole yhteistyö vaan syyttäjän asema.

5. Saako rekisterinpitäjä TSV:n henkilöstöltä helposti ja nopeasti tietoa tapauksen etenemisestä ja tilanteesta?

Vastaukset ympäripyöreitä.

Prosessin kulusta vaikea saada tietoa.

Usein ei pystytä antamaan mitään arviota.

Tiedusteluihin ei välttämättä vastata lainkaan.

Kirjaamoon lähetettyihin kysymyksiin ole ole tullut lainkaan vastausta.

6. Antaako TSV:n henkilöstö tapauksen käsittelyn yhteydessä riittävästi neuvoja ja toimintaohjeita rekisterinpitäjälle?

TSV:llä ei vaikuttaisi nykytilassa olevan neuvonta- tai ohjaustoimintaa, joka kohdistuisi yksittäiseen rekisterinpitäjään. Ohjaus tulee vain päätöksen muodossa.

Emme ole saaneet minkäänlaista ohjausta.

Dialogi on täysin loppunut.

Ei ole halukas neuvomaan missään asiassa.

TSV ei ohjeista millään tavalla rekisterinpitäjää.

7. Ottaako TSV ratkaisussaan huomioon korjaavat toimet, joihin rekisterinpitäjä on ryhtynyt prosessin aikana?

On saatu päätöksiä, joissa korjaavia toimenpiteitä ei ole huomioitu.

Joskus ottaa, joskus ei.

Tapausten yhteydessä kysellään täysin epäolennaisia asioita.

8. Ilmoittaako TSV rekisterinpitäjälle aina kun tapauksen käsittely on päättynyt ja antaa perustellun ratkaisun?

Usein tapaus on poistettu käsittelystä ilman ilmoitusta rekisterinpitäjälle. Joskus kuitenkin asia säilyy käsittelyssä jopa vuosia.

TSV käyttää ajoittain epämääräisiä lausumia siitä, että asiaan saatetaan palata myöhemmin.

Täysi hiljaisuus tehtyjen tietoturvaloukkausilmoitusten äärellä ei ole hyvän hallintotavan mukaista.

Paljon vuosia vanhoja caseja joiden statuksesta ei tietoa.

9. Minkälainen osaaminen TSV:n henkilöstöllä on tietosuojasäännöksistä?

Päätöksiin osataan siteerata oikeat kohdat ja kirjoittaa hienoja päätöksiä. Ote oikeaan elämään ja arkipäivään puutuu.

Henkilöstöllä on vähän kokemusta tietosuojalainsäädännöstä sekä ennen muuta henkilötietojen käsittelystä käytännössä.

Tekninen tietämys jättää paljon parantamisen varaa ja johtaa ihan käsittämättömiin säädösten tulkintoihin.

Minkäänlaista prosessi- ja liiketoimintaymmärrystä ja muuta vastaavaa ei oteta huomioon.

Riippuu pitkälti henkilöstä kuka asiaa käsittelee TSV:llä.

Vaikeissa kysymyksissä vähän osaamista.

10. Minkälainen osaaminen TSV:n henkilöstöllä on hallintolaista ja hallintoprosessiin liittyvästä muusta sääntelystä?

Edes perusasiat eivät ole aina hallussa.

Ei ainakaan näy heidän toiminnassaan.

En osaa arvioida.

11. Millainen ymmärrys TSV:n henkilöstöllä on rekisterinpitäjien liiketoiminnasta sekä toimialojen ja toimintamallien erityispiirteistä?

TSV:llä ei ole tällä hetkellä toimialamme osaajaa.

Riittävä.

Ei tunnu olevan heille kiinnostuksen kohteena.

Linja on ollut yleisesti erittäin tiukka, eikä ymmärrystä toimialaa kohtaan ainakaan ole viestitty millään tavoin.

TSV:llä ei kokemukseni mukaan ole minkäänlaista osaamista eri toimialoista ja niiden liiketoimintamalleista. Pahimmillaan TSV sanelee millaisia liiketoimintamalleja yritys saisi toteuttaa.

Eivät välttämättä itse osaa edes antaa vastausta, jos tulkintaa johonkin kysytään. TSV:llä on ollut tapana myös puuttua liiketoimintamalleihin, vaikka ne eivät millään tavalla ole tietosuojasääntelyn alaisia.

Asioita katsotaan norsunluutornista.

12. Miten TSV suorittaa käsittelyn aikana tasapainoisen kokonaisarvioinnin rekisterinpitäjän, rekisteröidyn ja mahdollisten muiden tahojen oikeuksien, intressien ja velvollisuuksien välillä sekä ottaa huomioon tapauksen olosuhteet?

Käsittelyssä on harvoin esim. elinkeinon harjoittamiseen vapauteen ja sopimusvapauteen liittyviä näkökulmia.

Hyvin sanktiohakuista.

Ei käytännössä mitenkään.

13. Miten laadukkaalla, ymmärrettävällä ja käytäntöön hyvin sovellettavissa olevalla tavalla TSV muotoilee ja perustelee päätöksensä?

Voisi olla kattavampaa.

Päätökset tarpeettoman pitkiä ja raskaita.

Usein väärin perusteltuja, kontekstia huomioimatta.

Päätökset ja niiden perustelut ovat usein hyvin epäselviä. Pitäisi olla selkesti eroteltavissa, mikä ohjeistus on velvoittavia määräyksiä, mikä taas suosituksia.

Edelleen yritykset joutuvat toimimaan hyvin arvaamattomassa kentässä, kun viranomainen ei itse ota kantaa tulkintalinjoihin.

Suhteettoman kovia rangaistuksia vaikka ei mitään haittaa tai riskiä rekisteröidylle.

Perustelut ovat aina olleet huteria, mutta päätöksien lopputulokset ovat olleet ymmärrettäviä vaikkeivat ne välttämättä perustu mihinkään loogiseen tulkintaan laista.

14. Miten arvioit TSV:n käsittelyprosessin laadun valvontatoimissa kokonaisuutena?

Henkilöstön ammattitaito, lain tulkinta, eri toimialojen sekä tekniikan ymmärrys jättää parantamisen varaa.

Eivät ole yhteistyöhaluisia tai kykeneviä ratkaisemaan asioita yhdessä.

Suoraan sanoen erittäin heikko / Dialogi ja neuvonta puuttuu / Yllätyksellistä, ennalta-arvaamatonta

Aika surullista ja pahimmillaan vahingoittaa suomalaisten yritysten kilpailukykyä.

Toimialamme osaaminen puuttuu täysin.