

Tietosuojan muistilista asiakaspalveluun

Tämä muistilista on tarkoitettu asiakaspalvelua tekeville työntekijöille. Henkilötietoja ovat kaikki tiedot, jotka liittyvät tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön. Tyypillisiä henkilötietoja ovat asiakkaiden yhteystiedot, asiakkuustiedot, henkilötunnus tai valokuva, josta voidaan tunnistaa yksilö. Muistilistalla ohjeistetaan työntekijää huomioimaan tietosuojan vaatimukset asiakaspalvelutyössä.

Tietosuojalla tarkoitetaan toimenpiteitä, joiden tarkoituksena on suojata henkilön yksityisyys henkilötietojen käsittelyssä. Organisaatiolle tämä tarkoittaa asiakkaiden, oman henkilöstön ja yhteistyökumppanien henkilötietojen suojaamista. Tietosuoja on osa toiminnan vaatimustenmukaisuutta, tietoturvallisuutta ja riskienhallintaa.

Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava tietosuojalakia tietosuojalainsäädännön mukaisia tietosuojaperiaatteita, jossa tarkennetaan henkilötietojen käsittelyn vaatimuksia. Rekisterinpitäjän velvollisuudet ovat viime vuosina kasvaneet. Rekisteröidyille annetaan lisää oikeuksia omien tietojensa hallintaan.

- käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi
- käsiteltävä luottamuksellisesti ja turvallisesti
- kerättävä ja käsiteltävä tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten
- kerättävä vain tarpeellinen määrä henkilötietojen käsittelyn tarkoitukseen nähden
- päivitettävä aina tarvittaessa – epätarkat ja virheelliset henkilötiedot on poistettava tai oikaistava viipymättä
- säilytettävä muodossa, josta rekisteröity on tunnistettavissa ainoastaan niin kauan kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten.

Kun palvelut asiakasta kasvokkain, puhelimitse, sähköpostilla tai verkossa, ota huomioon nämä tietosuojan peruselementit.

1. Mitä tietoja voit kysyä asiakkaalta?

- Tietosuojasta huolehtiminen ei tarkoita sitä, ettet voisi palvella asiakasta ja kysellä hänen tietojaan.
- Asiakaspalvelutilanteen hoitamiseen tarvittavia tietoja on edelleen asiallista kysyä tai tallentaa. Monet tilanteet edellyttävät asiakkaan henkilöllisyyden tunnistamista. Mikäli henkilöllisyyttä ei ole tunnistettu luotettavasti, voidaan asiakkaalle luovuttaa vahingossa ja pahimmassa tapauksessa toisen asiakkaan tietoja.
- Asiakkaan tunnistamiseksi voit kysyä häneltä henkilötunnusta tai pyytää asiakasta esittämään henkilöllisyydestä. Esim. puhelimessa saa tiedustella henkilötunnusta, jos tämä on tarpeen asiakkaan henkilöllisyyden varmistamiseksi. Asiakkaan nimen lisäksi myös ikä ja yhteystiedot, kuten osoite saattavat olla tarpeellisia tietoja asiakkaan henkilöllisyyden varmistamisessa.

2. Miten huolehdit asiakkaan yksityisyydestä?

- Käsiteltiin henkilötietoja tietojärjestelmissä, paperilla, kuvina, keskustelemalla puhelimesta tai kasvokkain, on työntekijän huolehdittava, etteivät henkilötiedot joudu asiattomien saataville.
- Henkilötietoja käsitellessä tulee varmistua siitä, että paikka soveltuu henkilötietojen käsittelyyn. Asiattomien ei tule voida kuulla, mitä puhutaan tai katsella mitä tietoja käytetään.
- Kysy asiakkaalta ainoastaan tarpeelliset tiedot. Sama pätee tiedon tallentamiseen. Vaikka asiakas selostaisi ”ummet ja lammet”, tallenna vain tarpeelliset tiedot. Tiedon mahdollinen tarve ”joskus tulevaisuudessa” ei ole riittävä peruste tiedon tallentamiseen.
- Älä tee tarpeettomia muistiinpanoja asiakkaasta. Mikäli näin on tarpeen, hävitä tiedot välittömästi käyttötarpeen päätyttyä. Muista, että asiakkaalla on oikeus saada tietää hänestä tallennetut henkilötiedot. Tietopyyntöön vastaaminen on vaivatonta, jos kaikki asiakkaan tiedot saadaan yhdestä tietojärjestelmästä. Sen sijaan tiedon kokoaminen yksittäisistä Excel -tiedostoista ja paperilapuista on työläs prosessi.
- Vältä ”huutelua” ja olan yli kurkintaa erityisesti tiloissa, joissa on useampi asiakaspalvelupiste. Ole erityisen tarkka silloin, kun asiakaskohtaamiseen liittyy erityisten (ent. arkaluonteiset, esim. terveystieto) henkilötietojen tai muuten salassa pidettävien tietojen (esim. sosiaalihuollon asiakkuus) käsittelyä. Minimoi tilanteet, joissa palvelutilanteessa vuoroaan odottava asiakas kuulee palvelua saavan asiakkaan ja virkailijan välisen keskustelun.
- Pidä asiakaspalvelupiste siistinä. Älä jätä varsinkaan toisen asiakkaan salassa pidettäviä asiakirjoja palveltavan asiakkaan nähtäville. Älä myöskään anna sivullisen nähdä tietokoneesi näyttöä, kun käsittelet asiakastietoa tai kun syötät käyttäjätunnuksia ja salasanoja.
- Henkilötietoaineisto on poistettava neuvottelutiloista ja muista yhteiskäyttötiloista välittömästi tilojen käytön päätyttyä. Huolehdi myös, ettei esim. USB-tikkuja jää kiinni esitystilan tietokoneisiin.

3. Miten luovutat tietoja asiakkaalle?

- Varmista, että tiedot voidaan luovuttaa asiakkaalle tai toiselle viranomaiselle. Asiakkaan kohdalla tämä edellyttää henkilöllisyyden luotettavaa tunnistamista.
- Ole erityisen tarkkana, kun tietoja kysellään puhelimitse. Henkilötietojen luovuttaminen puhelimitse on mahdotonta, ellei voida varmistua, että tietojen vastaanottajalla on oikeus saada tiedot. Jos soittaja kertoo soittavansa Kelan, Poliisin tai muun virallisen tahon edustajana, mutta herää epäily asiasta, voit soittaa varmistuspuhelun virkanumeroon ennen tietojen luovuttamista.
- Erityisiä henkilötietoja tai muuten salassa pidettäviä tietoja ei saa lähettää organisaation ulkopuolelle suojaamattomalla sähköpostiyhteydellä vaan käyttää ns. ”turvapostia”. Näin toimitaan myös henkilötunnusten kohdalla. Turvapostin voi tilata sitä tarvitsevan työntekijän esimies työntekijälleen Oulunkaaren tuesta. Myös ohjeet käyttöön saa samasta paikasta.
- Myös asiakasta tulee informoida, ettei hän lähetä tällaisia tietoja organisaation sähköpostitse salaamattomana. Mikäli asiakas lähettää sinulle tällaisen viestin, vastaa hänelle poistamalla lähetetyn viestin sisältö ja informoi häntä turvallisesta asioinnista.

4. Miten palvelut asiakasta käytännön tilanteissa?

- Älä jätä asiakasta yksin tai ilman valvontaa työhuoneeseesi, työpisteellesi, tai muihin ei-julkisiin tiloihin.
- Asiakassuhteen hoitamiseksi saat tarkistaa asiakkaan yhteystiedot kunnan asiakastietoja sisältävistä rekistereistä, johon sinulla on pääsy työtehtäviesi perusteella. Yhteystietoja ei voi katsoa muista asiakasrekistereistä, joihin asiakas mahdollisesti on kirjattu. Tätä ei kuitenkaan tule tehdä pelkän etunimen perusteella, sillä tällöin voit vahingossa käsitellä muidenkin asiakkaiden henkilötietoja.
- Mikäli koet jonkun asiakaspalvelutilanteen uhkaavaksi, sinun ei tarvitse kertoa asiakkaalle koko nimeäsi. Esim. etunimi riittää hyvin.
- Asiakasta ei saa kuvata ilman hänen suostumustaan. On myös syytä huomioda, että kuva on erityinen (ent. arkaluonteinen) henkilötieto, jos kuvan perusteella henkilön terveydentilasta voi tehdä päätelmiä.

5. Reagoi tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamiin

- Mikäli havaitset tietosuojaan tai tietoturvaan liittyvän poikkeaman, esim. asiakkaan henkilötietoja on luovutettu vahingossa toiselle asiakkaalle, tai sensitiivisiä asiakastietoja on lojunut julkisessa tilassa kaikkien nähtävillä, ole välittömästi yhteydessä esimieheesi tai tietosuojavastaavaan. Lisäksi tietoturvapoikkeamista voi ilmoittaa Oulunkaaren tukeen, tuki@oulunkaari.com, puh. 08 5875 6169

6. Kysy, jollet tiedä

- Hyödynnä tarpeen vaatiessa organisaation tietosuojavastaavan osaamista. Kysy, jollet tiedä.
- Lisätietoa: Ari Niskanen, ari.niskanen@vaala.fi, puh. 0400 855924.