VEIKKAUKSEN PERUSTEHTÄVÄ on vastuullinen rahapelitoiminnan tarjoaminen. Yhtiössä määritettiin vuonna 2004 uusi asiakaslähtöinen toimintamalli, jonka yhtenä tavoitteena oli luoda ja syventää Veikkauksen ja kuluttajien välisiä asiakassuhteita. Moni asiakaslähtöisen toimintamallin kehittämishanke liittyi kuluttaja-asiakastietojen käsittelyyn. Siksi yhtiössä päätettiin perustaa erillinen projekti sen varmistamiseksi, että asiakastietojen käsittelyyn liittyvät normit ymmärretään ja huomioidaan kaikissa toiminnoissa.

Tietosuojaprojekti on osa Veikkauksen johtoryhmässä sovittua compliance-toimintaa, jossa huolehditaan siitä, että kaikki toiminta vastaa säännöksiä ja asianmukaisia menettelytapoja.

Projektin tavoitteeksi määriteltiin se, että muutoshankkeissa varmistetaan lainsäädännön vaatimusten tuntemus ja ne huomioidaan asiakastiedon keräämisessä, hallinnassa, jalostamisessa ja hyödyntämisessä. Projektin ulkopuolelle rajattiin tietojärjestelmien tekninen tietoturva, joka on Veikkauksen toiminnan perinteistä ydinaluetta.

Tietosuoja yhdistää hankkeita

”Tietosuoja-asiantuntemuksen tuominen vaativien kehityshankkeiden syvälliselle tasolle vaatii paljon kommunikaatiota – oli kyseessä sitten IT- tai prosessikehityshanke. Tämän kommunikaatiohaasteen tarpeisiin perustettiin erillinen tietosuojatiimi, jonka avulla pyritään varmistamaan yhteismitallisen tietouden jakautuminen eri kehityshankkeisiin”, Veikkauksen lakimies **Pekka Ilmivalta** valottaa taustaa.

Kesällä 2005 aloitetun projektin eri vaiheissa työskenteli toistakymmentä asiantuntijaa talon eri toiminnoista. Projektiryhmää koordinoivat asiakkuus- ja turvallisuusyksiköt.

”Projektin tuloksena dokumentoitiin eritasoisia asiakassuhteista saatavien tietojen käsittelyä koskevia asioita – tietosuojaperiaatteista miltei IT-speksauksiin. Projekti niputti hyvin yhteen eri alojen asiantuntijoita tavalla, jota muuten päivittäisessä työssä ei välttämättä tapahtuisi. Samalla eri toiminnoissa konkretisoitui, mitä tietosuo-

Vastuullista TIETOSUOJA-toimintaa

Veikkauksen uudistetuissa tietosuojakäytännöissä korostuvat asiakkaan etu, ennakointi ja monialainen yhteistyö.

Teksti: Marko Kivelä, Päivi Männikkö | Kuvitus: Maija Vuorela

jan huomioiminen ja asiakaslähtöinen toimintamalli tarkoittaa omassa tekemisessä", tietoturvapäällikkö **Jan Seuri** kertoo.

Tiimi auttaa tulkinnassa

Nyt kolmivaiheinen projekti on takana, ja toiminta jatkuu tietosuojatiimissä. Tiimiä vetää tietoturvapäällikkö Jan Seuri ja tiimi koostuu projektissa määritellyn mallin mukaan eri toimintojen asiantuntijoista.

Tiimi kokoontuu säännöllisesti ja käsittelee ajankohtaisia asioita – pienenä esimerkkinä vaikkapa suoramarkkinointiluvan sanamuoto arvontalipukkeissa. Tarvittaessa laaditaan dokumentoituja kannanottoja tai linjauksia kehityshankkeiden suunnittelua ja toteuttamista varten. Pääasia on minimoida riski siitä, että kehityshankkeissa tai päivittäisissä toiminnoissa tehtäisiin vääriä asioita – tai asioita väärin.

"Toisinaan eri lakien soveltaminen käytännössä vaatii tulkintaa. Tulkintaan mennään, jos säännökset tai ohjeet eivät selkeästi anna rajoja. Pääasia on, että kenenkään ei yksin tarvitse tehdä tulkintoja, vaan ne tehdään tietosuojatiimin toimesta. Voi kuulostaa byrokratialta, mutta toisaalta tällainen toiminta lisää yhteistä tietoisuutta eri toimintojen tai kehityshankkeiden erityispiirteistä", Seuri huomauttaa.

Asiakaslähtöisyys auttaa myös lakien tulkinnassa. Määritetyistä tietosuojaperiaatteista tärkein on asiakkaan edun periaate. Sen mukaan kaikessa asiakastietojen käsittelyssä päätavoitteena on asiakaskokemuksen parantaminen asiakkaan yksityisyyden suojaa kunnioittaen.

Koko organisaation asia

Tietosuojatiimin tehtävänä on myös tietoisuuden jalkauttaminen ja uusien työntekijöiden kouluttaminen.

"Syksyn aikana järjestettiin peruskoulutus eri yksiköiden avainhenkilöille. Tämän jälkeen tietoisuutta viedään eteenpäin räätälöidysti yksiköiden sisällä. Näin kasvatetaan yleistä tietämystä sekä varmistetaan, että kaikki työntekijät, jotka työssään ovat tekemisissä asiakastiedon kanssa, tiedostavat vastuunsa", tietoturvapäällikkö Jan Seuri jatkaa. >

”Kuten teknistä tietoturvaa ja muitakin avainprosesseja, myös tietosuojan säännöksien käytännön toteutumista tullaan jatkossa auditoimaan säännöllisesti ulkopuolisen arvioitsijan toimesta.”

Tietosuoja huomioitava suunnittelussa

Asiakaslähtöinen toimintamalli on lähtenyt Veikkauksessa hyvin liikkeelle. Asiakkaat voivat esimerkiksi hankkia Veikkaus-kortin, jota käyttämällä asiakas voi valita haluamansa voitonmaksutavan ja saada asiakassuhteeseen liittyviä lisäetuja.

”Asiakkaat ovat ottaneet uudet palvelumme, kuten Veikkaus-kortin, hyvin vastaan. He luottavat Veikkaukseen palveluntarjoajana – tästä kertoo merkittävästi kasvanut rekisteröityneiden asiakkaiden määrä”, lakimies Pekka Ilmivalta toteaa.

Teknisen kehityksen takia palvelujen muutos on kuitenkin jatkuvaa. Tietosuojatiimin toiminta on olennainen osa uusien toimintamallien ja IT-kehityshankkeiden suunnittelua: Koska ajankohtaisista tietosuoja-asioista saadaan nyt paremmin tietoa, tietosuojahaasteisiin pystytään vastaamaan entistä ennakoivammin ja tehokkaammin.

”Kuluttaja-asiakkaiden asiakassuhteeseen liittyvien tietojen tietoturvasta ja tietosuojasta huolehtiminen on kriittinen tekijä Veikkauksen perustehtävässä onnistumisessa jatkossakin”, Ilmivalta summaa lopuksi. \

KIRJOITTAJAT

Marko Kivelä

MARKO KIVELÄ työskentelee Veikkauksen kehityspäällikkönä. \

Markus Salminen

Lex-Dialogin tietosuojakonsultti MARKUS SALMINEN on tietosuoja-asioihin erikoistunut juristi ja ekonomi, joka toimii liiketoiminnan ja tietojärjestelmien kehityshankkeissa. \

TIETOSUOJAHANKE

Projekti vaihe vaiheelta

PROJEKTIN ENSIMMÄISESSÄ vaiheessa selvitettiin Veikkauksen asiakastietojen käsittelyssä sovellettavien yleis- ja erityislakien vaatimukset uudistuvalle toiminnalle. Lisäksi laadittiin nykytilan ja tavoitetilan välistä eroa kuvaava GAP-analyysi sekä priorisoitu ehdotus etenemistavaksi. Etenemistapaehdotus sisälsi projektisuunnitelman, jossa tulevat projektin vaiheet kuvattiin tehtäväkokonaisuuksina sekä tuotoksina, joita vaiheilta odotettiin.

Toisen vaiheen tavoitteena oli olevassa olevan dokumentaation päivittäminen ja kehittäminen. Dokumentaation perusrakenne uudistettiin tukemaan henkilötietolain suunnittelu- ja huolellisuusvelvoitteen systemaattista ja jatkuvaa toteuttamista.

Uudistetussa dokumentaatiossa Veikkauksen henkilötietojen käsittelyyn liittyvät toiminnot kuvattiin ja niitä tukevat järjestelmät ryhmiteltiin loogisiksi kokonaisuuksiksi. Samalla asiakastietoa sisältävät henkilörekisterit kuvattiin niin sanottuina loogisina rekistereinä fyysisten tietokantojen sijaan. Dokumentaatiossa kuvattiin loogisten rekisterien väliset riippuvuudet – looginen informaatioarkkitehtuuri – sekä kunkin loogisen rekisterin tietosisältö ja käyttötarkoitukset. Loogisen arkkitehtuurin avulla määritettiin myös henkilötietojen käsittelyn roolit ja vastuut henkilötasolla.

Lisäksi laadittiin myös uutta toimintamallia vastaavat Veikkauksen tietosuojaperiaatteet, jotka ohjaavat toimintaa päätöksenteon apuvälineinä.

PROJEKTIN JALKAUTTAMISVAIHEESSA uudistettiin asiakkaan informointia julkaisemalla tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeistusten mukainen tietosuojaseloste. Aiemman rekisteriselosteen sijasta tietosuojaselosteella voidaan samalla huolehtia henkilötietolain edellyttämästä informointivelvoitteesta.

Samalla aloitettiin kuvattujen toimintojen ja toimintamallien uudistaminen aiemmin tehtyjen priorisointien ja määrittelyiden mukaisesti. Toimintatapojen dokumentointia tarkennettiin ja niistä laadittiin ohjeistus henkilötietojen käsittelyyn osallistuville.

PROJEKTIN LOPUTTUA perustettiin tietosuojatiimi, jossa ovat mukana eri loogisten osa-alueiden avainhenkilöt niin liiketoimintaprosessien kuin IT:n puolelta.

Tietosuojatiimi toimii Veikkauksen sisäisenä foorumina, joka ohjaa tietosuojan kehittämisen toimenpiteitä, ottaa kantaa kulloinkin ajankohtaisiin tietosuoja-asioihin eri toiminnan osa-alueilla sekä käsittelee tietosuojaan liittyvät päätösehdotukset. Tietosuojatiimi kokoontuu säännöllisesti, ja tietosuojatoiminnasta on tullut osa Veikkauksen jatkuvaa ja ennakoivaa toimintaa. \

MARKUS SALMINEN