

Kimari Pinja

15.12.2021

[Kirjoita kenelle
tiedoksi]

Datahub ja tietoturvaloukkaustilanteet työpajan 15.12.2021 kooste

1 Johdanto

Työpajan tarkoituksena oli keskustella henkilötietojen turvaloukkauksista keskitetyssä tiedonvaihtomallissa. Datahubissa asiakastietojen laatu vaikuttaa merkittävästi koko toimialaan ja mahdolliset asiakastiedon laatuun liittyvät puutteet tulevat myös kuluttajille näkyviin. Työpajassa käsiteltiin erilaisia tiedon laadusta johtuvia loukkaustilanteita, niiden seurauksia sekä niiden korjausta.

Työpaja oli avoin koko toimialalle eikä edellyttänyt ennakoilmoittautumista.

Käytiin lyhyesti läpi Tietosuojavastaavan määritelmä tietoturvaloukkauksesta sekä Datahubin palvelusopimuksen kohdan 10 velvoitteet tietoturvaloukkauksista ilmoittamisesta.

Tietoturvaloukkaus (TSV)

- Henkilötietojen tietoturvaloukkauksella tarkoitetaan tapahtumaa, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu, henkilötietoja luovutetaan luvottomasti tai niihin pääsee käsiksi taho, jolla ei ole käsittelyoikeutta .
 - Tietoturvaloukkauksesta voi seurata esimerkiksi henkilötietojen valvomiskyvyn menettäminen, identiteettivarkaus tai petos, maineen vahingoittuminen tai pseudonymisoitujen tai salassapitovelvollisuuden alaisten henkilötietojen paljastuminen.
- Henkilötietojen tietoturvaloukkauksia voivat olla esimerkiksi
- hävinnyt tiedonsiirtoväline, kuten USB -tikku
 - varastettu tietokone
 - hakkerointi
 - haittaohjelmatartunta
 - kyberhyökkäys
 - tulipalo datakeskuksessa
 - tiliotteen postitus väärälle henkilölle

2 Tiedon laadun merkitys

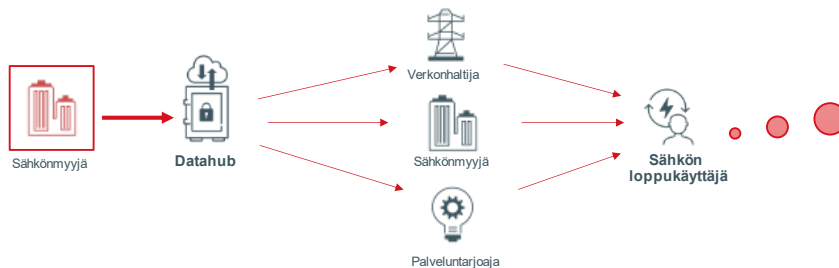
Keskitetyssä järjestelmässä asiakastietojen ylläpito ja laatu korostuvat ja ovat keskeisessä asemassa tietosuojan toteutumisen kannalta.

Kimari Pinja

15.12.2021

Case: Myyjä lähettää datahubiin väärän tiedon

1. Myyjän kirjaama asiakastieto on väärä
2. Väärä tieto välitetään datahubin kautta muille toimijoille, joilla on asiakkaan kanssa sopimus (muut myyjät ja kaikki jakeluverkonhaltijat).
3. Kaikki toimijat alkavat käyttää väärää tietoa omassa toiminnassaan, kuten asiakkaalle lähetetyssä viestinnässä, jos tieto liittyi yhteystietoihin



Esimerkki, jossa myyjä lähettää väärää tietoa Datahubiin

Jos myyjä lähettää datahubiin väärää tietoa ja se välitetään datahubin kautta muille toimijoille, joilla on asiakkaan kanssa sopimus. Muutkin toimijat alkavat käyttää väärää tietoa. *Huomiona, että yllä kuvattu tilanne voi saada alkunsa jo Datahub käyttöönotossa, jos jo alun perin tuodaan väärän asiakkaan tiedot migraatiossa Datahubiin.*

Mahdollisia seurauksia, joita virheellisestä tiedosta seuraa:

- Postiosoite – erilaiset kirjeet, kuten sopimusvahvistukset, katkoilmoitukset yms. päätyy väärälle vastaanottajalle tai ei ainakaan päädy oikealle vastaanottajalle. Saattaa sisältää nimen ja osoitteen lisäksi myös henkilötunnuksen
- Laskutusosoite - lasku voi mennä väärään osoitteeseen. Lasku sisältää tyypillisesti nimen osoitteen, asiakasnumeron sekä kulutustietoja
- Sähköpostiosoite – erilaiset asiakkuutta koskevat viestit
- Puhelinnumero – asiakaspalveluviestit kuten kytkentä ja katkoilmoitukset tai ilmoitukset laskuista jää oikealta vastaanottajalta saamatta

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksessa henkilön oikeuksiin liittyy riskejä esimerkiksi seuraavissa tilanteissa:

- Jos henkilö ei vastaanota laskua virheellisen yhteystiedon vuoksi, voi tästä aiheutua turhia maksuviivästys- ja perintäkuluja tai jopa sähköntoimituksen keskeytys

Fingrid Datahub Oy

Katuosoite
Läkkisepäntie 21
00620 Helsinki

Postiosoite
PL 530
00101 Helsinki

Puhelin
030 395 5000

Faksi
030 395 5196

Y-tunnus 2745543-5, ALV rek.
etunimi.sukunimi@fingrid.fi
www.fingrid.fi

Kimari Pinja

15.12.2021

- Jos hetu on tallennettu väärin (väärälle henkilölle), ja henkilö kirjautuu asiakasportaaliin, hän voi nähdä toisen henkilön tietoja. Turvakieltoasiakkaiden osalta esimerkiksi osoitetiedot voivat vaarantua.

3 Asiakastiedot, joihin tulee kiinnittää erityistä huomiota

Jotta tiedon laatu saadaan korkealaatuiseksi, tulisi osapuolten käsitellä asiakastietoja samalla tavalla.

- Postinumero postirekisterin mukainen
- Osoitteessa joko postilokero tai postiosoite, ei molempia
- Salattu asiakas tietoa käytetään vain tietoturvapäätöksen hakeneille asiakkaille
 - Titta raporteilta saadun mahdollisen poikkeaman perusteella tieto varmistetaan myös asiakkaan toiselta osapuolelta.
- Asiakkaan alityyppi -tieto oikein
- Yksilöidyt asiakkaat
 - Ei kahta nimeä yhdellä tunnuksella (esim. Matti ja Maija Meikäläinen)
 - Yritysten y-tunnukset ja nimet on tarkistettu YTJ-rekisteristä
 - Uusilla sopimuksilla osapuolen oman tunnuksen käyttö vain, kun hetua ei ole

Yhtiöillä on ollut erilainen tapa ja eri kriteerit sen suhteen, miten käyttävät **salattu** asiakas statusta. "Salattu" merkinnän tallennus tapahtuu asiakkaan omasta ilmoituksesta eli asiakas on yhteydessä sähköyhtiöön. Asiakkaat voivat itse tulkita sen niin, että tiedot pitää salata, vaikka ei ole maistraatilta haettua turvakieltoa. Datahubissa "Salattu" tieto tulee ilmoittaa vain Turvakielton omaavalle asiakkaalle, sillä tämä vaikuttaa koko toimialaan. Energiateollisuuden menettelytapaohjeistuksen mukaisesti osapuolilla voi olla erillinen Salattu-merkintä käytössä, asiakkaan halutessa muutoin salata tietonsa, mutta tällä ilmoituksella ei ole vaikutusta kuin kyseessä olevaan yhtiöön. Käyttöönoton yhteydessä, "salattu"-tiedon voi toimittaa Datahubin migraatioaineistossa.

"Salattu"-tiedon voi kumota vain asiakas itse, kirjautumalla Datahubin asiakasportaaliin. Sähkömarkkinaosapuolet eivät voi "salattu"-merkintää poistaa, jotta varmistutaan siitä, että tiedon poisto on todella asiakkaan oma tahto, eikä vahingossa poisteta tietoa muun asiakastietopäivityksen yhteydessä. Mikäli asiakas ei käytä sähköisiä palveluita, mutta haluaa poistaa "Salattu"-merkinnän datahubista, ohjataan tämä olemaan yhteydessä Fingrid Datahubin asiakaspalveluun.

Fingrid Datahub Oy

Katuosoite
Läkkisepäntie 21
00620 Helsinki

Postiosoite
PL 530
00101 Helsinki

Puhelin
030 395 5000

Faksi
030 395 5196

Y-tunnus 2745543-5, ALV rek.
etunimi.sukunimi@fingrid.fi
www.fingrid.fi

Kimari Pinja

15.12.2021

4 Rekisteröidylle aiheutuvan riskin arviointi

Jokaisen osapuolen on ilmoitettava omassa toiminnassaan rekisterinpitäjänä aiheutuneista tietoturvaloukkauksista, jotka voivat olla erilaisia ja eritasoisia. Kukin osapuoli vastaa omasta riskiarvioinnistaan ja voi käyttää sen perusteena esim. mitä tietoja tietoturvaloukkaus koskee. Korkea riski voidaan katsoa olevan esim. tilanteessa, jossa asiakkaalla on turvakieltoimerkintä, tai tieto on levinnyt laajasti.

Jotta yhtiöillä on mahdollisuus tehdä omaa riskiarviota ja huolehtia ilmoitusvelvoitteistaan, tulee niiden saada tieto ilmi tulleista tietoturvaloukkauksista Datahubista. Osapuolet ovat palvelusopimuksella ilmoittaneet tietosuojavastaavan yhteystiedot jolle Fingrid Datahub ilmoittaa sähköpostitse, mikäli havaitaan tietoturvaloukkaustilanne. Osapuoli voi ilmoittaa myöhemmin tietosuojavastaavan lisäksi yleisen yhteystiedon, johon ilmoitukset toimitetaan.

Case: Asiakkaalla väärä hetu

- Osapuoli ilmoittaa että asiakkaalla on väärä hetu ja pyytää Operaattoria korjaamaan
- Väärän hetun alla myyntisopimus sekä kaksi verkkosopimusta
- Oikeaksi ilmoitetulla hetulla lisäksi myyntisopimus ja verkkosopimus
- Pitäisi tarkistaa kenelle vääräksi ilmoitettu hetu kuuluu, jotta voiko asiakkaat yhdistää. Mille asiakkaalle sopimukset väärän hetun alla kuuluu vai tulisiko niiden olla edes voimassa?
- **Kahden hetun yhdistäminen ei ole operaattorin toimesta mahdollista**



Jos myyjä tekee väärällä henkilötunnus/nimiyhdistelmällä uuden sopimuksen, niin pahimmassa tapauksessa monen yhtiön järjestelmään päätyy voimassa olevalle ja jo laskutetulle sopimukselle yhtäkkiä ihan eri asiakkaan nimi, kun datahub voi välittää tiedon asiakkaan nimen muutoksesta.

Koska kullakin yhtiöllä on erilaisia sähköisiä palveluita myös asiakkailleen käytettävissä, tulisi näiden saada tieto virheistä, jotta voivat tehdä oman arvionsa ilmoitusvelvollisuudesta ja siitä onko virheellinen tieto ehtinyt levitä osapuolen omassa järjestelmissä ja aiheuttanut siellä tietoturvaloukkauksen. Arvioinnissa voi käyttää apuna esim. TSV tuottamia ohjeistuksia sekä Enisan luomaa pisteytystyövälinettä.

Fingrid Datahub Oy

Katuosoite
Läkkisepäntie 21
00620 Helsinki

Postiosoite
PL 530
00101 Helsinki

Puhelin
030 395 5000

Faksi
030 395 5196

Y-tunnus 2745543-5, ALV rek.
etunimi.sukunimi@fingrid.fi
www.fingrid.fi

Kimari Pinja

15.12.2021

Esimerkkejä hankalista tiedon laatuongelmista ja niiden korjauksesta.

Virheellinen henkilötunnus

Datahub operaattori voi korjata virheellisen henkilötunnuksen, mikäli oikeaa hetua ei ole jo järjestelmässä. Osapuoli voi päivittää oman tunnuksen hetuksi asiakastiedon päivityksellä, mikäli hetua ei vielä löydy Datahubista.

Myyjä ilmoittanut sopimuksen väärälle henkilötunnukselle

Myyjä peruuttaa väärälle hetulle tehdyn sopimuksen ja ilmoittaa sopimuksen uudelle, oikealle hetulle. Tarvittaessa operaattori voi perua sopimuksen, jos myyjä ei peruutusta tee. Edellinen myyjä voi korjata nimi- ja osoitetiedot päivityspyynnöllä datahubiin.

HUOM! Kaikki muutokset, joita asiakkaalle tehdään, näkyvät myös Datahubin asiakasportaalissa.

Asiakkaalla väärä henkilötunnus

Osapuoli ilmoittaa, että asiakkaalla on väärä henkilötunnus ja pyytää, että operaattori korjaa tämän. Väärän hetun alla on myyntisopimus sekä kaksi verkkosopimusta. Oikeaksi ilmoitetulla hetulla myyntisopimus ja verkkosopimus.

→Tässä tulisi tarkistaa kenelle vääräksi ilmoitettu hetu kuuluu, jotta asiakkaat voidaan yhdistää. Mille asiakkaalle sopimukset väärän hetun alla kuuluvat ja tulisiko niiden olla voimassa?

HUOM! Operaattori ei voi yhdistää kahta hetua.

5 Asiakastietojen päivitysprosessi

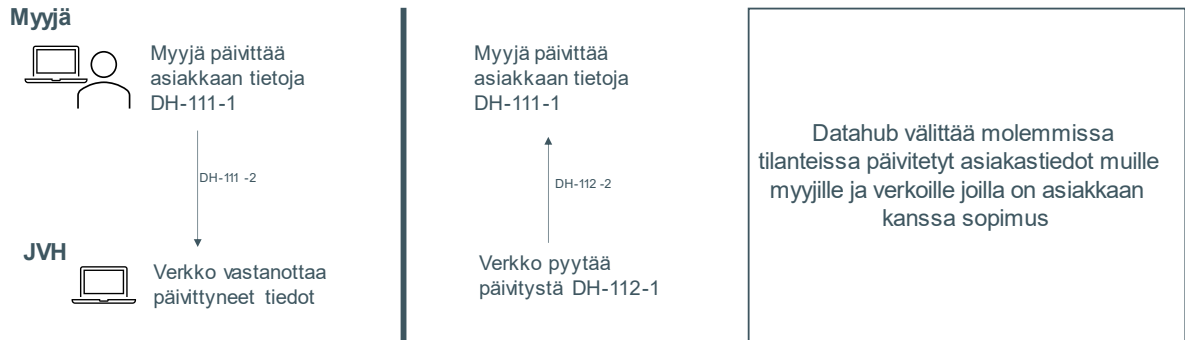
Asiakastietojen ylläpito on koko markkinan yhteinen tehtävä. Ylimääräisten päivitysten välttämiseksi on tärkeää, että noudatetaan datahubin datastandardia ja Nimi- ja osoiterakenneohjetta.

- Osoitteessa joko postilokero tai postiosoite, ei molempia
- Puhelinnumeron on kansainvälisessä muodossa
- Vain yhden asiakkaan nimi Nimi -kentässä
 - Suositellaan käytettäväksi henkilön kutusumanimeä, mikäli se on ilmoitettu. Kutsumanimi tulee ilmoittaa etunimi kentässä Datahubiin. Jos kutusumanimeä ei ole ilmoitettu, käytetään virallista etunimeä.
- Yritysassiakkaan nimi YTJ:n mukainen
- Postinumero postirekisterin mukainen

Kimari Pinja

15.12.2021

Kielikoodi ei välttämättä ole toimialalle yhteinen ja sen päivityksen voi jättää huomiotta. Verkko voi esim. tarjota palvelua sellaisella kielellä, jolla myyjä ei sitä tee. Toimialalle yhteisten tietojen laadukas ylläpito on tärkeää.



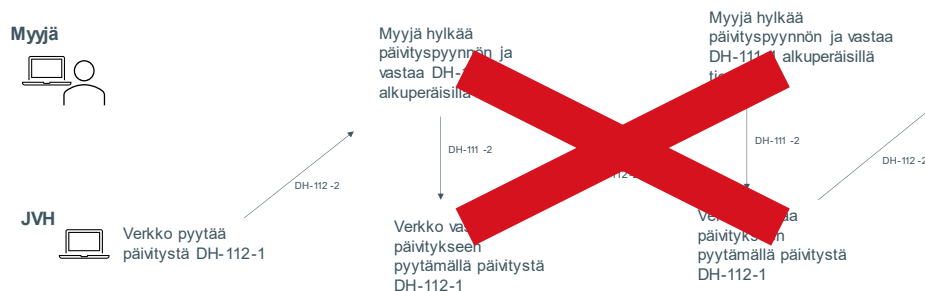
Asiakastietojen päivitysprosessi

Myyjä tai verkko käynnistää päivitysprosessin ja osapuolelle menee siitä tieto. Verkko voi pyytää päivitystä ja myyjä päivittää verkon pyynnön mukaisesti. Kun tieto on toisen osapuolen hyväksymä, tieto lähtee eteenpäin kaikille tarvittaville osapuolille. Päivityspyyntöihin tulee vastata Datahubin aikarajojen puitteissa (2 vuorokautta).

Päivityssanomiam lähetettäessä Datahubiin tulee muistaa, että asiakkaan postiosoite ja laskutusosoite voivat erota toisistaan, ja siksi tulee kiinnittää huomiota siihen mitä tietoja päivitetään. Toimialalla tulee olla yhtenäinen käsittelytapa asiakastiedoille, jotta tiedot säilyvät oikeina, korkealaatuisina ja ajantasaisina.

Alla kuvattu asiakastiedon päivityskierre ei ole toivottava lopputulos.

Vältettävät Asiakastietojen päivityskierreet



Kimari Pinja

15.12.2021

Mahdollisuuksien mukaan hyväksytään toisen osapuolen toimittamat tiedot ja luotetaan siihen, että kaikki osapuolet toimittavat ja ylläpitävät laadukasta asiakastietoa. Jos data on heikkolaatuista, koko toimiala kärsii siitä. Tämä on koko toimialan yhteinen asia. Mikäli tiedon laatu on heikkoa, se työllistää myös yhtiöissä paitsi asiakaspalvelua myös tietosuojasta vastaavia.

On huomioitavaa, että on tilanteita, joissa sopimusasiakkaan yhteystietoina (s-posti ja puhelinnumero) ilmoitetaan jonkin toisen henkilön tiedot. Kyseessä voi olla esim. edunvalvonnan alaisesta henkilöstä, jota on tarkoitus suojella. Jos näitä tietoja on tarpeen päivittää, ei lähtökohtaisesti oleteta kyseessä olevan henkilötietosuojan tietosuojaloukkaus, vaan tiedot korjataan normaalilla päivityssanomalla tai päivityspyynnöllä Datahubiin.

Suositus tiedon laadun ylläpidoksi

Uuden asiakkaan kanssa tehtäessä sopimusta tulisi suosia vahvaa tunnistamista kanavasta riippumatta. Osana vahvaa tunnistamista olisi hyvän tavan mukaista tarkistaa henkilötunnukseksi kuuluvat nimi ja osoitetiedot sopimusta tehdessä ja sopimustietoa ilmoitettaessa Datahubiin. Tietotarkistuksiin on saatavilla rajapintoja eri palveluntarjoajien kautta, mutta manuaalinen tarkastaminen on myös mahdollista. Mikäli kutsumanimi on ilmoitettu, käytetään sitä.

6 Sovitut ilmoituskäytännöt loukkaustilanteista

Tapauksesta riippuen, Fingrid Datahubille tehdyn ilmoituksen perusteella Fingrid Datahub voi tiedottaa myös muita osapuolia, joilla on rekisteröidyn kanssa voimassa oleva sopimus, jotta he voivat tehdä oman riskiarvionsa tietoturvaloukkauksesta. Tämän sen takia, että jokin osapuoli on voinut jo toimittaa henkilötietoa sisältävää materiaalia asiakkaan oletettuun osoitteeseen tai yhteystietoon.

Fingrid Datahub ilmoittaa tapauksista osapuolen tietosuojasta vastaavalle taholle sähköpostitse.

Ohjeellinen kooste tietoturvaloukkauksista ja ilmoitusvelvoitteista. Sovellettu TSV:n ohjeistusta

| Henkilötietojen tietoturvaloukkaus | Ilmoitus Tietosuoja-valtuutetulle | Ilmoitus Rekisteröidylle | Ilmoitus Datahubille | Huom. |
|--|-----------------------------------|--------------------------|----------------------|-------|
| Verkkopalveluhyökkäyksen yhteydessä henkilötietoja varastetaan | Kyllä | Kyllä | Kyllä | |

Fingrid Datahub Oy

Katuosoite
Läkkisepäntie 21
00620 Helsinki

Postiosoite
PL 530
00101 Helsinki

Puhelin
030 395 5000

Faksi
030 395 5196

Y-tunnus 2745543-5, ALV rek.
etunimi.sukunimi@fingrid.fi
www.fingrid.fi

Kimari Pinja

15.12.2021

| | | | | |
|---|-------------------|-------------------|--|---|
| Kirstyshaittaohjelma salaa tiedot | Kyllä | Kyllä | Kyllä | Jos tiedot pystyttiin palauttamaan nopeasti varmuuskopiolta, ei ilmoitusta ole tarpeen tehdä |
| Useat henkilöt vastaanottaneet toisten laskuja | Kyllä | Kyllä | Kyllä, jos todetaan, että tieto on välitetty myös Datahubiin | esim. Systemaattinen järjestelmävirhe, jonka seurauksena posti/laskutusosoite on päätynyt virheellisesti laskulle |
| Virheellisten yhteystietojen johdosta tietoja päätynyt väärälle vastaanottajalle | Tapauskohtaisesti | Tapauskohtaisesti | Ei, ellei tieto ole välittynyt myös Datahubiin | |
| Sopimus ilmoitettu väärälle käyttöpaikalle | Ei | Tarvittaessa | Ei, ellei samalla ole päivitetty asiakastietoja | |
| Rekisteröidyn s-posti tai puhelinnumero on väärin | Tapauskohtaisesti | Tapauskohtaisesti | Ei | Jos on syytä olettaa, kyseessä olevan tietoturvaloukkaus eikä esim. lähimmäisen suojelemisen vuoksi ilmoitettu muu yhteystieto, tulee harkita, onko ilmoitus tarpeellinen |

Ilmoituksia valvontaviranomaiselle tehtäessä tulisi ilmoitukseen sisällyttää tieto siitä, että loukkaus on koskettanut myös Datahubia. Ilmoituskynnystä ei tulisi asettaa tarpeettoman alas.

Toimiala katsoi myös tarpeelliseksi, että merkittävämpiä tilanteita käydään yhdessä läpi.

Viittaukset Tietosuojaavaltuutetun Esimerkkejä tietoturvaloukkauksista
<https://tietosuoja.fi/documents/6927448/8214536/Esimerkkej%C3%A4+tietoturvaloukkauksista/754c16aa-152e-4f15-a458-d1579c5ea4b2/Esimerkkej%C3%A4+tietoturvaloukkauksista.pdf?t=1536128589000>

Fingrid Datahub Oy

Katuosoite
Läkkisepäntie 21
00620 Helsinki

Postiosoite
PL 530
00101 Helsinki

Puhelin
030 395 5000

Faksi
030 395 5196

Y-tunnus 2745543-5, ALV rek.
etunimi.sukunimi@fingrid.fi
www.fingrid.fi

Kimari Pinja

15.12.2021

[Kirjoita kenelle
tiedoksi]

Enisa

<https://www.enisa.europa.eu/publications/dbn-severity>