

Käyttöönottopäätös

Liikennevakuutuksen vakuutushakemusten automaattinen ratkaisukäsittely

Päätös

Pohjola Vakuutus Oy (jäljempänä Pohjola) on ottanut käyttöön automaattisen ratkaisumenettelyn liikennevakuutuksen vakuutushakemuksia koskevassa toimintaprosessissa. Tästä päätöksestä ilmenee, miten Pohjola on arvioinut käyttöönoton edellytyksiä. Päätös perustuu julkisen hallinnon tiedonhallinnasta annetun lain (906/2019, tiedonhallintalaki) 28 d §:ään (488/2023),

Automaattisessa ratkaisumenettelyssä myönnetään asiakkaalle liikennevakuutus tiettyjen erikseen määriteltyjen edellytysten täytyessä. Käyttöönotto on tapahtunut ennen tiedonhallintalain 6 a luvun (488/2023) voimaantuloa.

Tähän käyttöönottopäätökseen ei saa hakea muutosta (laki oikeudenkäynnistä hallintoasioissa 6 § 2 mom).

Perustelut

Yleiset edellytykset

Hallintolain (434/2003) 53 e § 2 momentin (487/2023) mukaan viranomainen voi ratkaista automaattisesti asian, johon ei sisälly seikkoja, jotka edellyttävät tapauskohtaista harkintaa, tai johon sisältyvät tapauskohtaista harkintaa edellyttävät seikat virkamies tai asian käsittelijä on arvioinut. Ratkaisemisen on perustuttava sovellettavan lain ja etukäteisen harkinnan perusteella laadittuihin tiedonhallintalaissa tarkoitettuihin käsittelysääntöihin. Ko. lainkohdan 4 momentin mukaan oikaisuvaatimusta tai siihen rinnastuvaa vaatimusta ei voida ratkaista automaattisesti.

Automaattinen päätöksenteko liikennevakuutuksien myöntämisessä perustuu käsittelysääntöihin ja niiden täyttymiseen. Jos käsittelysäännöt eivät täyty, vakuutushakemusta ei voida ratkaista automaattisesti. Niissä tapauksissa, joita ei voida ratkaista automaattisesti, käsittelemme asian manuaalisesti vakuutushakemuksia käsittelevän työntekijän toimesta. Emme tee kielteisiä päätöksiä (vakuutushakemuksen hylkääminen) automaattisella päätöksenteolla.

Hallintolain 53 f § 1 momentin mukaan automaattisen ratkaisemisen edellytyksenä on, että luonnollinen henkilö, johon ratkaisu on kohdistettu, voi kaikilta osin vaatia siihen oikaisua maksutta hallintolain 7 a luvun mukaisella oikaisuvaatimuksella tai siihen rinnastuvalla vaatimuksella. Poikkeuksena ovat tilanteet,

joissa automaattisella ratkaisulla hyväksytään asianosaisen vaatimus, joka ei koske toista asianosaista (53 f § 2 momentti).

Oikaisuvaatimuksen esittämisen mahdollisuutta koskevaa edellytystä ei sovelleta, koska toimintaprosessissa hyväksytään asianosaisen vaatimus, joka ei koske toista asianosaista.

Hallintolain 53 g § 1 momentin mukaan päätöksestä on käytävä ilmi, jos asia on ratkaistu automaattisesti, sekä tieto siitä, mistä käyttöönottopäätös on saatavilla. Jos asiassa ei anneta päätöstä, tiedot on ko. lainkohdan 2 momentin mukaan annettava muulla tavoin viimeistään asian käsittelyn päättyessä.

Ilmoitamme toimintaprosessissa vakuutuksenhakijalle hänen hakemuksensa automaattisesta ratkaisemisesta sekä tiedon siitä, mistä käyttöönottopäätös (tämä päätös) on saatavilla.

Käyttöönoton edellytykset

Tiedonhallintalain 6 a luvussa säädetään automaattisen ratkaisumenettelyn käyttöönoton ja käytön edellytyksistä. Kyseiset edellytykset on huomioitu tämän päätöksen kohteena olevassa automaattisessa ratkaisumenettelyssä seuraavasti.

Tehtävänjaon ja käsittelysääntöjen dokumentointi (28 a §)

Viranomaisen on dokumentoitava tiedonhallintalain 6 a luvussa säädettyjen velvollisuuksien toteuttamisesta vastuussa olevien henkilöiden tehtävänjako. Lisäksi viranomaisen on varmistettava, että automaattisen ratkaisumenettelyn käsittelysäännöt dokumentoidaan tiedonhallintalaissa säädetyllä tavalla. Käsittelysäännöistä on käytävä ilmi erityisesti, miten ratkaisun syrjimättömyys varmistetaan, miten asia selvitetään riittävästi ja asianmukaisesti (ml. kuuleminen), ja miten ratkaisu perustellaan tai miksi se voidaan jättää perustelematta. Dokumentaatiosta on käytävä ilmi sen hyväksyjä ja hyväksyntäpäivämäärä. Asiakirjat tulee säilyttää vähintään viisi vuotta menettelyn käytöstä poistamista seuraavan kalenterivuoden alusta lukien. Lisäksi viranomaisen on varmistettava, että vähintään viiden vuoden ajan asian ratkaisemisesta voidaan osoittaa, millä käsittelysäännöillä yksittäinen asia on ratkaistu ja missä vaiheissa luonnollinen henkilö on osallistunut asian käsittelyyn.

Pohjola on dokumentoinut vastuuhenkilöt ja heidän tehtäväjakonsa. Pohjola on dokumentoinut käsittelysäännöt. Menettelyn syrjimättömyys, asian selvittäminen sekä perustelemisen tarpeellisuus on erikseen varmistettu.

Jos automaattinen ratkaisumenettely poistetaan käytöstä, Pohjola säilyttää tämän käyttöönottopäätöksen sekä sen perustana olevan dokumentaation sen jälkeenkin vähintään viiden vuoden ajan. Määräaika alkaa poistamista seuraavan kalenterivuoden alusta.

Pohjola pystyy osoittamaan vähintään viiden vuoden ajan, millä käsittelysäännöillä yksittäinen asia on ratkaistu. Luonnollinen henkilö ei osallistu asian käsittelyyn, kun vakuutushakemus ratkaistaan käyttäen automaattista päätöksentekoa.

Laadun varmistaminen (28 b §)

Viranomaisen on varmistettava ennen automaattisen ratkaisumenettelyn käyttöönottoa sekä menettelyä muutettaessa, että menettely vastaa tiedonhallintalain 28 a §:n 2 momentissa tarkoitettua dokumentaatiota (käsittelysäännöt). Asianosaiselle annettavissa, automaattisesti laadituissa asiakirjoissa on varmistettava hyvä kielenkäyttö. Laadun varmistamisen keskeiset toimenpiteet on dokumentoitava. Lisäksi viranomaisen on nimettävä automaattisen ratkaisumenettelyn laadun varmistamisesta vastaava henkilö.

Automaattinen ratkaisumenettely vastaa Pohjolan määrittelemiä käsittelysääntöjä. Pohjola on varmistanut automaattisessa ratkaisumenettelyssä tuotettavien asiakirjojen täyttävän hyvän kielenkäytön vaatimukset.

Laadun varmistamisen keskeiset toimenpiteet, mukaan lukien testausmenettelyt, on dokumentoitu ja Pohjola on nimennyt laadunvarmistuksesta vastaavan henkilön.

Laadunvalvonta ja virhetilanteiden käsittely (28 c §)

Viranomaisen on valvottava automaattisesti ratkaistavien asioiden laatua ja virheettömyyttä sekä hallittava menettelyyn liittyviä riskejä. Viranomaisen on ryhdyttävä viipymättä toimenpiteisiin, jos palvelussa havaitaan virhe, jolla voi olla vaikutus ratkaisun sisältöön. Virhe, sen vaikutukset ja toimenpiteet on dokumentoitava. Lisäksi viranomaisen on nimettävä automaattisen ratkaisumenettelyn laadunvalvonnasta ja virhetilanteiden käsittelystä vastaava henkilö.

Automaattisen ratkaisumenettelyn laatua valvotaan erikseen määritetyin toimenpitein. Pohjola on nimennyt laadunvalvonnasta ja virhetilanteiden käsittelystä vastaavan henkilön.

Tiedottaminen (28 e §)

Voimassa oleva käyttöönottopäätös on julkaistava verkkosivuilla. Lisäksi viranomaisen on tiedotettava asioiden automaattisesta ratkaisemisesta, ratkaisumenettelyn käytön perusteista ja muista asiakkaan oikeuksien kannalta keskeisistä tiedoista.

Käyttöönottopäätökset sekä lisätietoa automaattisesta ratkaisumenettelystä on saatavilla Pohjolan verkkosivuilta osoitteesta op.fi kohdasta Tietosuoja - Tietosuojaselosteet ja yhteystiedot - Vakuutustoiminta - Käyttöönottopäätökset.

Tietojen käyttö (28 f §)

Viranomaisen on riskiarvioinnin perusteella varmistettava, että automaattisessa ratkaisemisessa hyödynnettävien tietojen ajantasaisuus ja virheettömyys varmistetaan asianmukaisin teknisin toimenpitein.

Pohjola on arvioinut automaattisessa ratkaisumenettelyssä hyödynnettävien tietojen ajantasaisuuteen ja virheettömyyteen liittyvät riskit menettelyn teknisessä toteutuksessa.

Muu sääntely

Tietosuojaan liittyvät vaatimukset on tunnistettu ja otettu huomioon, koska automaattisessa ratkaisumenettelyssä tehdään luonnollisiin henkilöihin kohdistuvia päätöksiä.

Liikennevakuutuksen vakuutushakemusten automaattiseen ratkaisumenettelyyn ei sovellu edellä mainittujen lisäksi muuta sääntelyä, jolla olisi vaikutusta automaattisen ratkaisumenettelyn edellytyksiin, käyttöönottoon tai käyttöön.

Automaattisessa ratkaisumenettelyssä tehtävät päätökset perustuvat liikennevakuutuslakiin (460/2016). Ratkaisumenettelyssä on huomioitu myös sovellettavan lainsäädännön sisältämät menettelysäännökset.

Päätöksen perusteena olevat asiakirjat

Käsittelysääntöjä koskeva dokumentaatio (TiHL 28 a § 2 mom.)

Laadunvarmistusta koskeva dokumentaatio (TiHL 28 b 3 mom.)

Laadunvalvontaa koskeva dokumentaatio (TiHL 28 c § 2 mom.)

Yllä mainitut asiakirjat sisältävät liikesalaisuuden alaista tietoa (laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999) 24 § 1 mom. 20 kohta).

Päätöksen aika ja paikka sekä päätöksentekijä

Päätös automaattisen ratkaisumenettelyn käyttöönotosta on tehty 20.11.2024. Päätöksen on tehnyt Itsepalvelukanavista vastaava johtaja Taru Pulkkinen.

Tiedustelut

Automaattisen päätöksenteon menettelystä saa lisätietoja sähköpostitse osoitteesta tietosuoja@op.fi tai postitse osoitteesta Pohjola Vakuutus Oy, Gebhardinaukio 1, 00013 OP.