

Isikuandmete töötlemise põhimõtted

Kehtivad alates 25.05.2018

1. SISSEJUHATUS

Isikuandmete töötlemise põhimõtetes on selgitatud seda, kuidas ja mis põhimõtetest lähtuvalt töötleb ERGO (st ERGO Insurance SE ja ERGO Life Insurance SE Eesti filiaal) klientide isikuandmeid.

ERGO juhindub isikuandmete töötlemisel Euroopa Liidu isikuandmete kaitse üldmäärusest, kindlustustegevuse seadusest ja muudest asjakohastest õigusaktidest.

ERGO kaitseb isikuandmeid turvalisus- ja konfidentsiaalsusreeglitega ning on võtnud isikuandmete kaitseks vajalikud organisatsioonilised, füüsilised ja infotehnoloogilised meetmed. ERGO piirduv kliendiandmete töötlemisel vähimaga, mis on vajalik määratud eesmärkide täitmiseks. ERGO töötajad on kohustatud hoidma isikuandmeid konfidentsiaalsena tähtajatult.

2. MÕISTED

Andmekaitse määrus on Euroopa Parlamendi ja Nõukogu 27.04.2016 määrus nr 2016/679 füüsiliste isikute kaitse kohta.

Vastutav töötleja on **ERGO Insurance SE** (registreeritud Eesti Vabariigi äriregistris, registrikood 10017013, A.H. Tammsaare tee 47, Tallinn, Eesti Vabariik) ja/või **ERGO Life Insurance SE** (registreeritud Leedu Vabariigi äriregistris, registrikood 110707135, Geležinio Vilko g.6A, Vilnius, Leedu Vabariik), mis tegutseb Eesti Vabariigis ERGO Life Insurance SE Eesti filiaali (registreeritud Eesti Vabariigi äriregistris, registrikood 12025488, A.H. Tammsaare tee 47, Tallinn) vahendusel.

Andmesubjekt on tuvastatav füüsiline isik, kelle isikuandmeid ERGO eesmärgipäraselt töötleb (edaspidi nimetatud ka: klient).

Isikuandmed on igasugune teave tuvastatud või tuvastatava füüsilise isiku (andmesubjekti) kohta.

Tuvastatav füüsiline isik on isik, keda saab otseselt või kaudselt tuvastada identifitseerimistunnuse nagu nime, isikukoodi, asukohateabe või võrguidentifikaatori põhjal või tema ühe või mitme füüsilise, füsioloogilise, geneetilise, vaimse, majandusliku, kultuurilise või sotsiaalse tunnuse põhjal.

Eriligiilised isikuandmed on andmesubjekti tervisega seotud andmed, mida ERGO töötleb elukindlustuse, õnnetusjuhtumikindlustuse ja tervisekindlustuse lepingu sõlmimiseks ja täitmiseks.

Isikuandmete töötlemine on igasugune isikuandmetega tehtav toiming, nt isikuandmete kogumine, salvestamine, säilitamine, muutmine, juurdepääsu võimaldamine, päringute tegemine, kasutamine, edastamine.

Profileerimine on andmetöötlussüsteemi poolt ilma kliendi osaluseta otsuse tegemine, millega hinnatakse tema iseloomuomadusi, võimeid või muid isiksuseomadusi ja ERGO teenuse kasutamist, kui see toob kliendile kaasa õiguslikke tagajärgi või mõjutab teda muul viisil märkimisväärselt.

Volitatud töötleja on isik, kes töötleb isikuandmeid ERGO nimel ja ERGOga sõlmitud lepingu alusel.

3. ÕIGUSLIKUD ALUSED

ERGO tugineb isikuandmete töötlemisel järgmistele õiguslikele alustele.

3.1 Isikuandmete töötlemine lepingu ja lepingu sõlmimise taotluse alusel

See on põhiline õiguslik alus, millest lähtudes ERGO isikuandmeid töötleb: tuvastab isikuid, võtab isikuandmeid vastu ja sisestab infosüsteemi, vormistab dokumente, edastab arveid, käsitleb kahjusid, suhtleb partneritega ja nende füüsilisest isikust esindajatega (sh kindlustusagentuurid ja muud ERGOle teenust osutavad ettevõtted), arhiveerib dokumente, menetleb kohtulikke nõudeid, müüb jääkvara jms.

Eriliigiliste isikuandmete (delikaatsete isikuandmete) töötlemiseks küsib ERGO kliendilt eraldi nõusoleku. See kehtib näiteks tervislikku seisundit puudutavate isikuandmete kohta, mida on vaja selleks, et tegeleda kahjunõuetega, küsida teavet ja esitada päringuid meditsiinasutustele või muudele kolmandatele isikutele.

3.2 Isikuandmete töötlemine juriidilise kohustuse alusel

ERGO töötleb isikuandmeid ka seadusest tuleneva kohustuse täitmiseks. ERGO kui kindlustusandja tegevust reguleerivad kindlustustegevuse seadus, rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise seadus, kogumispensionide seadus, liikluskindlustuse seadus, isikuandmete kaitse seadus, raamatupidamise seadus ning muud õigusaktid. Sel alusel toimub ka kliendi kindlustushuvi ja -nõudmiste väljaselgitamine enne kindlustuslepingu sõlmimist.

Seadusest tulenevate kohustuste täitmiseks edastab ERGO isikuandmeid kolmandatele isikutele: riiklikele registritele (nt liikluskindlustuse register, liiklusregister), edasikindlustusandjale, hüpoteegipidajale ja kommertspandipidajale, audiitorile; järelevalveasutustele, uurimisasutustele, prokuratuurile, kohtule ja rahapesu andmebüroole.

3.3 Isikuandmete töötlemine andmesubjekti nõusoleku alusel

Andmesubjekti nõusoleku alusel töötleb ERGO isikuandmeid selleks, et edastada klientidele pärast kindlustuslepingu lõppemist ERGO turundusteavet ja parimaid kindlustuslahendusi.

Samuti töötleb ERGO andmesubjekti nõusoleku alusel isikuandmeid selleks, et edastada kliendi kontaktandmeid ERGO grupi ettevõtetele Eestis (andmete riskasutus), pakkumaks kliendile parimaid ERGO grupi ettevõtete kindlustuslahendusi.

3.4 Õigustatud huvi

Õigustatud huvi on ERGO huvi kasutada isikuandmeid selleks, et täita oma äritegevuses vajalikke ülesandeid. Sellised ülesanded on näiteks kindlustusriski hindamine, otseturundus ja kliendilt tagasiside küsimine lepingu kehtimise ajal, kindlustusmaksemäärade määramine, kindlustusteenuse arendamine, pettuse ärahoidmine, äri- ja vastavusriskide juhtimine, IT-süsteemi võrguturve ja ERGO teabe turvalisuse tagamine.

Õigustatud huvi alusel salvestab ERGO ka telefonivestlust kliendiga (lepingu läbirääkimised ja täitmine, sh kahjujuhtumi menetlemine) ilma sellest igakordselt ette teavitamata. Kõnede salvestamise eesmärk on tagada, et kõik kliendiga kokku lepitu saaks korrektselt täidetud. Telefonikõne salvestust kasutatakse muuhulgas ka võimalike erimeelsuste lahendamisel kliendi ja ERGO vahel, et tõendada, millistel tingimustel teenuse osutamises klient ja ERGO telefoni teel kokku leppisid. Telefonikõnede salvestamise eesmärgiks on tagada ka ERGO kontroll selle üle, et ERGO klienditeenindajad tagaksid kvaliteetse ning asjakohase teenuse pakkumise kliendile.

4. ISIKUANDMETE TÖÖTLEMISE EESMÄRGID

ERGO töötleb isikuandmeid järgmistel eesmärkidel:

- 1) kliendi või tema esindaja isikusamasuse tuvastamine;
- 2) kliendi kindlustushuvi ja kindlustusvajaduste väljaselgitamine;
- 3) kindlustuslepingust tuleneva põhikohustuse täitmine (konsulteerimine ekspertide, advokaatide, arstide ja edasikindlustajatega);
- 4) kliendi kindlustusrisi hindamine ja toodete ning teenuste hinnastamine kindlustuspakkumuse tegemiseks, kindlustuslepingu sõlmimiseks ja muutmiseks lepingu kehtimise ajal;
- 5) krediivõime ja maksekäitumise analüüs ja hindamine ning sellest lähtuvalt kindlustusmaksemäära kujundamine, kasutades vajadusel krediidiregistrite (nt Creditinfo Eesti AS) pakutavaid teenuseid;
- 6) kliendile täiendavate finantsteenuste pakkumine, ERGO teenuste kohta teabe edastamine ja konsulteerimine;
- 7) kindlustusrisi edasikindlustamine;
- 8) kliendi lojaalsusprogrammi käigus hoidmine;
- 9) kliendiandmete õigsuse ja täielikkuse kontrollimine;
- 10) kindlustuslepingust tulenevate kõrvalkohustuste täitmine (nt kindlustusvõtjale maksetähtpäevast teatamine; kommertspandi- või hüpoteegipidaja informeerimine; lepingu uuendamise teated);
- 11) kindlustusagendiga, sh kindlustusagentuuriga sõlmitud kindlustusagendilepingu täitmine (nt füüsilisest isikust kindlustusagentuuri töötajate andmete salvestamine ERGO infosüsteemi ja vastavate andmete haldamine);
- 12) äririskide juhtimine (nt infosüsteemis olevate andmete kontrollimine, regulaarne logide kontrollimine);
- 13) ERGO vastu esitatud nõuete ja ERGO nõuete menetlemine kohtus;
- 14) kindlustusdokumentide arhiveerimine;
- 15) turvalisuse tagamine ERGO kontorites (valvekaamerate kasutamine).

5. ISIKUANDMETE JAGAMINE

Isikuandmete töötlemise eesmärgist lähtuvalt jagab ERGO isikuandmeid alljärgnevalele isikutele:

- 1) ametiasutused (nt Finantsinspeksioon, politsei, kohtutäiturid, notaribürood, maksuhaldurid, rahapesu andmebüroo, Andmekaitse Inspeksioon);
- 2) krediidi- ja finantsasutused (pangad, liisinguettevõtted);
- 3) ERGO-le kindlustuslepingute sõlmimisel teenust osutavad isikud (kindlustusagendid, kindlustusmaaklerid, arstid, eksperdid);
- 4) ERGO-le kindlustuslepingute haldamisel ja täitmisel teenust osutavad ettevõtted (postiettevõtted, telefonsideettevõtted, kõnekäsitlusteenuse osutajad, infosüsteeme haldavad ettevõtted, turundusettevõtted);
- 5) ERGO-le kindlustusjuhtumite menetlemise teenust osutavad isikud (autoremondiettevõtted, arstid, advokaadid, eksperdid);

- 6) ERGO grupi ettevõtted teatud andmetöötlusega seotud ülesannete tsentraliseeritud täitmiseks. Kui sa oled kindlustatud ühe või mitme ERGO grupi ettevõtte poolt, siis võib Sinu andmeid töödelda ka mõni teine ERGO grupi ettevõtte, näiteks turundus klienditeeninduse eesmärgil, riskide juhtimine või lepinguliste kohustuste täitmise eesmärgil (nt kirjavahetuse korraldamine).
- 7) audiitorid, õiguskonsultandid;
- 8) registreid pidavad kolmandad isikud (nt krediidiregistrid, rahvastikuregistrid);
- 9) teised kindlustusandjad (kindlustuspettuste ja kindlustuspettuste kahtluste menetlemisel);
- 10) võlgade sissenõudjad nõuete menetlemisel, kohtud ja pankrotihaldurid.

6. ISIKUANDMETE EDASTAMINE KOLMANDATESSE RIIKIDESSE

Üldjuhul töötleb ERGO isikuandmeid Euroopa Liidu või Euroopa Majanduspiirkonna piires, kuid võib ette tulla, et ERGO edastab isikuandmeid ka riikidesse, mis asuvad väljaspool Euroopa Liitu või Euroopa Majanduspiirkonda.

Isikuandmete edastamine ja töötlemine väljaspool Euroopa Liitu või Euroopa Majanduspiirkonda toimub eeldusel, et on olemas õiguslik alus, nt juriidilise kohustuse täitmine või kliendi nõusolek, ning võetakse asjakohaseid kaitsemeetmeid.

Asjakohased kaitsemeetmed on näiteks järgmised:

- 1) väljaspool Euroopa Liitu või Euroopa Majanduspiirkonda asuvas riigis, kus andmete vastuvõtja asub, on andmekaitse tase Euroopa Komisjoni otsuse kohaselt piisav;
- 2) partneriga tuleb sõlmida leping, mis sisaldab Euroopa Liidu poolt välja töötatud lepingu tüüptingimusi või heakskiidetud toimingisjuhendeid, sertifitseerimisi ja muud sellesarnast, mis vastab andmekaitse määrusele.

7. ISIKUANDMETE SÄILITAMINE

ERGO säilitab isikuandmeid nende töötlemise eesmärkidest lähtudes või niikaua, kui õigusaktidest tulenevad kohustused on täidetud, arvestades seejuures kindlustuslepingust tulenevat nõude aegumise tähtaega (st maksimaalselt kümme aastat).

Pärast säilitustähtaja möödumist kustutab ERGO elektroonilised isikuandmed ja isikuandmeid sisaldavad elektrondokumendid ning hävitab paberdokumendid.

ERGO säilitab kliendi kohta ainult neid isikuandmeid, mida on objektiivselt vaja selleks, et kindlustusandja saaks:

- 1) täita oma kohustusi, mis tulenevad seadusest;
- 2) tagada oma õigusi, mis tulenevad seadusest, sh esitada tagasinõudeid;
- 3) täita oma kohustusi kliendi vastu;
- 4) kontrollida, kuidas klient täidab kindlustuslepingut.

8. PROFILIANALÜÜS

Profiilianalüüs on automaatne isikuandmete töötlemine, mille eesmärk on hinnata kliendiriske ja kliendi isikuomadusi (sh krediivõimelisust) ning olemasolevate teenuste kasutamist, et analüüsida või prognoosida tema kliendiriske, kindlustusvajadusi, -eelistusi ja -huvisid ning sellest lähtuvalt pakkuda asjakohaseid teenuseid.

Profiilianalüüsi kasutatakse kliendi nõustamisel, riskide hindamisel, turunduse eesmärgil ja otsuste tegemisel näiteks kliendi riski juhtimiseks, kindlustusriskide hindamiseks ning tehingute kontrollimiseks pettusega võitlemisel.

9. ANDMEKAITSESPETSIALIST

ERGO andmekaitse spetsialist on juriidilise osakonna juhataja Ivo Viires, tel 6106 514, ivo.viires@ergo.ee.

10. ANDMESUBJEKTI ÕIGUSED

Andmesubjektil on järgmised õigused:

- 1) taotleda oma isikuandmete parandamist, kui need on ebapiisavad, puudulikud või väärad;
- 2) esitada vastuväiteid oma isikuandmete töötlemise suhtes, kui isikuandmete kasutamine põhineb õigustatud huvil, sealhulgas profiilianalüüsil otseturunduse eesmärgil (nt turunduspakkumiste saamine või küsitlustes osalemine);
- 3) taotleda oma isikuandmete kustutamist, näiteks juhul, kui isikuandmeid töödeldakse tema nõusolekul ja ta on oma nõusoleku tagasi võtnud. Selline õigus ei kohaldu, kui isikuandmeid, mida klient palub kustutada, töödeldakse lisaks ka teistel õiguslikel alustel, näiteks lepingu alusel või juriidiliste kohustuste täitmiseks;
- 4) piirata oma isikuandmete töötlemist ajal, kui ERGO hindab, kas kliendil on õigus nõuda oma andmete kustutamist;
- 5) saada infot, kas ERGO töötleb tema isikuandmeid, ning juhul, kui töötleb, saada eelnimetatud andmetele juurdepääs;
- 6) saada oma andmed, mida ta on ise esitanud ning mida töödeldakse nõusoleku alusel või lepingu täitmiseks, kirjalikult või üldkasutatavas elektroonilises vormingus, ja kui tehniliselt võimalik, edastada need andmed teisele teenuseosutajale (andmete ülekantavus);
- 7) võtta tagasi oma nõusolek, mille ta on andnud oma isikuandmete töötlemiseks;
- 8) taotleda, et tema suhtes ei tehtaks otsust, mis põhineb üksnes automatiseeritud otsustamisel, sealhulgas profiilianalüüsil, kui see toob kaasa teda puudutavaid õiguslikke tagajärgi või avaldab talle märkimisväärset mõju. See õigus ei kohaldu, kui otsuse tegemine on vajalik kliendiga lepingu sõlmimiseks või sõlmitud lepingu täitmiseks, kui otsuse tegemine on kohalduva õiguse alusel lubatud või klient on andnud oma selgesõnalise nõusoleku;
- 9) esitada oma andmete kasutamise kohta kaebus Andmekaitse Inspeksioonile (veebileht www.aki.ee), kui ta leiab, et isikuandmete töötlemine riivab tema õigusi ja huve.

