

## Принципы обработки личных данных

Действуют с 01.05.2024 г.

### 1. ВВЕДЕНИЕ

В Принципах обработки личных данных разъясняется то, как и исходя из каких принципов ERGO (т.е. ERGO Insurance SE и ERGO Life Insurance SE Eesti filiaal) обрабатывает личные данные клиентов.

В ходе обработки личных данных ERGO руководствуется общей директивой по защите данных Европейского Союза, законом о страховой деятельности, а также из прочих уместных правовых актов.

ERGO осуществляет защиту личных данных путем соблюдения правил безопасности и конфиденциальности и предпринял для защиты личных данных необходимые организационные, физические и инфотехнологические меры. В ходе обработки клиентских данных ERGO ограничивается минимумом, необходимым для достижения целей. Работники ERGO обязаны хранить личные данные в условиях конфиденциальности бессрочно.

### 2. ПОНЯТИЯ

**Директива по защите данных** - это директива Европейского парламента и Совета Европы № 2016/679 от 27.04.2016 г. о защите физических лиц.

**Контролером данных** является предприятие **ERGO Insurance SE** (зарегистрировано в Коммерческом регистре Эстонской Республики, регистрационный код 10017013, Вескипости 2/1, Таллинн, Эстонская Республика) и/или предприятие **ERGO Life Insurance SE** (зарегистрировано в Коммерческом регистре Литовской Республики, регистрационный код 110707135, Гележинио Вилко 6А, Вильнюс, Литовская Республика), действующая в Эстонской Республике при посредничестве предприятия ERGO Life Insurance SE Eesti filiaal (зарегистрировано в Коммерческом регистре Эстонской Республики, регистрационный код 12025488, Вескипости 2/1, Таллинн).

**Субъект данных** - поддающееся идентификации физическое лицо, целенаправленную обработку личных данных которого ведет ERGO (далее именуется также: клиент).

**Личные данные** – это любые данные о личности идентифицированного или идентифицируемого лица (субъекта данных).

**Идентифицируемое физическое лицо** - это лицо, которое можно прямо или косвенно идентифицировать на основании имени, личного кода, информации о местонахождении или сетевого идентификатора или же на основании нескольких физических, физиологических, генетических, интеллектуальных, экономических, культурных или социальных признаков.

**Особые личные данные** - это связанные со здоровьем субъекта данные, которые ERGO обрабатывает в целях заключения и исполнения договора страхования жизни, страхования от несчастного случая, а также медицинского страхования.

**Обработка личных данных** - это любое действие с личными данными, напр., сбор, запись, хранение, изменение личных данных, предоставление доступа к ним, осуществление запросов по ним, их использование и передача.

**Профилирование** – это принятие системой обработки данных без участия клиента решения, которым оцениваются его личные качества, способности или другие личностные качества и использование услуги ERGO, если такое решение обуславливает для клиента правовые последствия или оказывает на него существенное влияние иным образом.

**Уполномоченный обработчик** - это лицо, ведущее обработку личных данных от имени ERGO и на основании заключенного с ERGO договора.

### 3. ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ

При обработке личных данных ERGO опирается на следующие правовые основы.

#### 3.1 Обработка личных данных на основании договора и ходатайства о заключении договора

Это является главной правовой основой, исходя из которой ERGO ведет обработку личных данных: идентифицирует личности, принимает личные данные и вводит их в инфосистему, оформляет документы, отправляет счета, рассматривает ущерб, взаимодействует с партнерами и их представителями, являющимися физическими лицами (в т.ч. со страховыми агентствами и другими предприятиями, оказывающими услуги ERGO), архивирует документы, рассматривает судебные требования, продает остаточное имущество и т.п.

Если при подготовке заключения договора страхования необходимо обрабатывать личные данные субъекта данных особого типа, то для этого ERGO запрашивает у клиента отдельное согласие. Это применимо, например, к личным данным, касающимся состояния здоровья, которые необходимы для получения информации и представления запросов в медицинские учреждения или другим третьим лицам.

#### 3.2 Обработка личных данных на основании юридического обязательства

ERGO ведет обработку личных данных также для исполнения вытекающей из закона обязанности. Деятельность ERGO как страховщика регулируется законом о страховой деятельности, законом о противодействии отмыванию денег и финансированию терроризма, законом о накопительных пенсиях, законом о дорожном страховании, законом о защите личных данных, законом о бухгалтерском учете, а также другими правовыми актами. На этом основании происходит также выяснение страхового интереса и страховых требований клиента до заключения договора страхования.

В целях исполнения вытекающих из законодательства обязанностей ERGO предоставляет личные данные третьим лицам: государственным регистрам (напр., регистр дорожного страхования, регистр дорожного движения), перестраховщику, держателю ипотеки и держателю коммерческого залога, аудитору; надзорному учреждению, следственному учреждению, прокуратуре, суду и бюро данных по отмыванию денег.

### **3.3 Обработка личных данных на основании согласия субъекта данных**

На основании согласия субъекта данных ERGO ведет обработку личных данных с целью передачи клиентам после окончания договора страхования маркетинговой информации ERGO и наилучших страховых решений.

Кроме того, ERGO ведет обработку личных данных с целью предоставления контактных данных клиентов предприятиям группы ERGO в Эстонии (перекрестное использование данных), предлагая клиентам наилучшие страховые решения предприятий группы ERGO.

### **3.4 Оправданный интерес**

Оправданный интерес - это интерес ERGO использовать личные данные для выполнения задач, необходимых в ходе своей коммерческой деятельности. Такими задачами являются, например, оценка страхового риска, прямой маркетинг и запрос обратной связи у клиента во время действия договора, определение ставок страховых взносов, развитие страховой услуги, предотвращение мошенничества, управление рисками для бизнеса и соответствия, обеспечение сетевой безопасности ИТ-системы и безопасности информации ERGO.

На основании оправданного интереса ERGO также записывает телефонный разговор с клиентом (переговоры и исполнение договора, в т.ч. рассмотрение случая причинения ущерба) без предварительного уведомления каждый раз. Целью записи телефонных разговоров является обеспечение корректного выполнения всех договоренностей с клиентом. Запись телефонного разговора используется, среди прочего, и при разрешении возможных разногласий между клиентом и ERGO, чтобы доказать, о каких условиях оказания услуги договорились клиент и ERGO по телефону. Целью сохранения телефонных разговоров также является обеспечение контроля ERGO за тем, чтобы работники по обслуживанию ERGO обеспечивали качественное и надлежащее предложение услуги клиенту.

#### 4. ПРИНЦИПЫ ОБРАБОТКИ ЛИЧНЫХ ДАННЫХ

ERGO обрабатывает личные данные для следующих целей:

- 1) идентификация личности клиента или его представителя;
- 2) выяснение страхового интереса и страховых потребностей клиента;
- 3) исполнение вытекающих из договора страхования основного обязательства (консультирование с экспертами, адвокатами, врачами и перестраховщиками);
- 4) оценка страхового риска клиента, а также ценообразование продукта и услуг для представления предложения по страхованию, и заключения и изменения договора страхования в течение срока действия договора;
- 5) анализ и оценка кредитоспособности и платежного поведения, а также, исходя из этого, формирование ставки страхового взноса, с использованием при необходимости услуг, предлагаемых кредитными регистрами (например, Creditinfo Eesti AS);
- 6) предложение клиентам дополнительных финансовых услуг, предоставление информации об услугах ERGO и консультирования;
- 7) перестрахование страхового риска;
- 8) поддержание в действии программы лояльности для клиентов;
- 9) проверка достоверности и полноты клиентских данных;
- 10) исполнение вытекающих из договора страхования сторонних обязательств (напр., извещение страхователей о сроке оплаты; информирование держателя коммерческого залога или ипотеки; извещение об обновлении договора);
- 11) исполнение агентского договора, заключенного со страховым агентом, в т.ч. со страховым агентством (например, сохранение данных работников страхового агентства, являющихся физическими лицами, в информационной системе ERGO и управление соответствующими данными);
- 12) управление бизнес-рисками (напр., проверка данных в инфосистеме, регулярная проверка входов в систему);
- 13) рассмотрение требований, предъявленных ERGO и требований ERGO в суде;
- 14) архивирование страховых документов;
- 15) обеспечение безопасности в конторах ERGO (использование охранных камер).

#### 5. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЛИЧНЫХ ДАННЫХ

Исходя из цели обработки личных данных, ERGO предоставляет личные данные следующим лицам:

- 1) должностным учреждениям (напр., Финансовая инспекция, полиция, судебные приставы, нотариальные бюро, налоговые менеджеры, бюро данных по отмыванию денег, Инспекция по защите данных);
- 2) кредитные и финансовые учреждения (банки, лизинговые предприятия);
- 3) лица, оказывающие ERGO услугу при заключении договоров страхования (страховые агенты, страховые маклеры, врачи, эксперты);
- 4) предприятия, оказывающие ERGO услугу администрирования и исполнения договоров страхования (почтовые предприятия, предприятия телефонной связи, поставщики услуг обработки телефонных разговоров, предприятия, занимающиеся администрированием инфосистем, маркетинговые предприятия);
- 5) лица, оказывающие ERGO услугу рассмотрения страховых случаев (предприятия авторемонта, врачи, адвокаты, эксперты);
- 6) предприятия группы ERGO для централизованного исполнения определенных обязанностей, связанных с обработкой данных. Если вы застрахованы одним или несколькими предприятиями группы ERGO, то ваши данные может обрабатывать и другое предприятие группы ERGO, например, с целью маркетинга, обслуживания клиентов, управления рисками или исполнения договорных обязательств (например, организация переписки).
- 7) аудиторы, юридические консультанты;
- 8) третьи лица - держатели регистров (напр., кредитные регистры, регистры народонаселения);
- 9) другие страховщики (при рассмотрении подозрений в страховых мошенничествах и обманах);
- 10) взыскатели долгов при рассмотрении требований, суды и банкротные управляющие.
- 11) рекламные сети: поставщики услуг, которые помогают организовывать таргетированную рекламу или управлять рекламными кампаниями от имени ERGO.

## **6. ПЕРЕДАЧА ЛИЧНЫХ ДАННЫХ В ТРЕТЬИ СТРАНЫ**

Как правило, ERGO ведет обработку личных данных в пределах Европейского Союза или Европейской экономической зоны, однако может случиться, что ERGO будет осуществлять передачу данных также в страны, находящиеся за пределами Европейского Союза или Европейской экономической зоны.

Передача и обработка личных данных за пределами Европейского Союза или Европейской экономической зоны ведется исходя из предположения, что существует правовое основание, напр., исполнение юридических обязательств или согласие клиента, а также принимаются соответствующие защитные меры.

К соответствующим защитным мерам относятся следующие:

- 1) в стране, расположенной за пределами Европейского Союза и Европейской экономической зоны, по месту нахождения принимающего данные, уровень защиты данных достаточен в соответствии с решением Европейской комиссии;
- 2) с партнером необходимо заключить договор, в котором содержатся разработанные Европейским Союзом типичные условия договора или одобренные инструкции, сертификации и прочее подобное, в соответствии с директивой по защите данных.

## **7. ХРАНЕНИЕ ЛИЧНЫХ ДАННЫХ**

ERGO хранит личные данные исходя из целей их обработки или до выполнения вытекающих из правовых актов обязательств, принимая при этом во внимание срок давности вытекающего из договора страхования требования (максимум десять лет).

По прошествии времени хранения ERGO удаляет электронные личные данные и содержащие личные данные документы, а также уничтожает бумажные документы.

ERGO сохраняет только те личные данные клиента, которые объективно необходимы, чтобы страховщик имел возможность:

- 1) выполнять свои обязательства, вытекающие из законодательства;
- 2) обеспечивать свои права, вытекающие из законодательства, в т.ч. предъявлять обратные требования;
- 3) выполнять свои обязательства перед клиентом;
- 4) проверять, как клиент выполняет договор страхования.

## **8. АНАЛИЗ ПРОФИЛЯ**

Анализ профиля – это автоматическая обработка личных данных, целью которой является оценка клиентских рисков и личных качеств клиента (в т.ч. его кредитоспособности), а также использование имеющихся услуг для анализа или прогнозирования его клиентских рисков, страховых потребностей, предпочтений и интересов и, исходя из этого, для предложения соответствующих услуг.

Анализ профиля используется при консультировании клиента, оценке рисков, в маркетинговых целях и при принятии решений, например, для управления риском клиента, оценки страховых рисков и проверки сделок в рамках борьбы с мошенничеством.

## 9. СПЕЦИАЛИСТ ПО ЗАЩИТЕ ДАННЫХ

Если у вас есть вопросы относительно защиты личных данных, пожалуйста, свяжитесь с нашим специалистом по защите данных по адресу электронной почты: [dpo@ergo.ee](mailto:dpo@ergo.ee)

## 10. ПРАВА СУБЪЕКТА ДАННЫХ

Субъект данных имеет следующие права:

- 1) ходатайствовать об исправлении своих личных данных, если они недостаточны, неполны или недостоверны;
- 2) подавать протесты в отношении обработки своих личных данных, если использование личных данных исходит из оправданного интереса, в том числе ведется в целях прямого маркетинга (напр., получение маркетинговых предложений или участие в опросах);
- 3) ходатайствовать об удалении своих личных данных, например, в случае, если обработка личных данных ведется без его согласия и он отозвал свое согласие. Это право не применимо, если личные данные, которые клиент просит удалить, обрабатываются также на других правовых основаниях, например, на основании договора или для исполнения юридических обязательств;
- 4) ограничивать обработку своих личных данных на то время, пока ERGO оценивает, имеет ли клиент право требовать удаления своих данных;
- 5) получать информацию, ведет ли ERGO обработку его личных данных, и в случае, если ведет, получать доступ к вышеупомянутым данным;
- 6) получать свои данные, которые он сам предоставил и обработка которых ведется на основании согласия или в целях исполнения договора, в письменной или общеиспользуемой электронной форме, и, если это технически возможно, предоставлять эти данные другому поставщику услуг (перенос данных);
- 7) отзывать свое согласие, которое он дал на обработку своих личных данных;
- 8) ходатайствовать, чтобы в его отношении не принимались решения исходя только лишь из автоматизированного процесса принятия решений, в том числе из анализа профиля, если это влечет за собой правовые последствия или оказывает на него существенное влияние. Это право не применяется, если принятие решения необходимо для заключения договора с клиентом, для исполнения заключенного договора, если принятие решения разрешено исходя из применимого права или если клиент дал свое однозначное согласие;
- 9) подавать в отношении обработки своих данных жалобы в Инспекцию по защите данных (веб-страница [www.aki.ee](http://www.aki.ee)), если он находит, что обработка личных данных ущемляет его права и интересы.

Принципы обработки личных данных были обновлены 05.07.2023