

Isikuandmete töötlemise põhimõtted

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 rakendanud isikuandmete kaitseks vajalikke organisatsioonilisi, füüsilisi ja infotehnoloogilisi meetmeid. ERGO piirdub 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, Veskiposti 2/1, 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, Veskiposti 2/1, 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.

Erililised isikuandmed on andmesubjekti tervisega seotud andmed, mida ERGO töötleb elukindlustuse, õnnetusjuhtumikindlustuse ja tervisekindlustuse lepingu sõlmimiseks ning terviseandmetega seotud kindlustusjuhtumite korral lepingu 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.

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 üldmäärus, 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

Kliendi nõusoleku alusel töötleb ERGO isikuandmeid selleks, et edastada kliendile ERGO turundusteavet ja parimaid kindlustuslahendusi. Kui kindlustuslepingu sõlmimise ettevalmistamisel on vaja töödelda kliendi eriliigilisi isikuandmeid, siis selle jaoks küsib ERGO kliendilt eraldi nõusoleku. See kehtib näiteks tervislikku seisundit puudutavate isikuandmete kohta, mida on vaja selleks, et, saada teavet ja esitada päringuid meditsiinasutustele või muudele kolmandatele isikutele, et otsustada, kas ja millistel tingimustel sõlmida kliendiga elukindlustusleping.

3.4 Õigustatud huvi

Õigustatud huvi on ERGO huvi kasutada isikuandmeid selleks, et täita ERGO äritegevuses vajalikke ülesandeid. Sellised ülesanded on näiteks kindlustusrisi hindamine, olemasolevale kliendile sarnaste toodete turustamine ja kliendilt tagasiside küsimine, ERGO grupi ettevõtete vahel Eestis kliendi kontaktandmete riskasutamine, kindlustusmaksemäärade määramine, kindlustusteenuse arendamine, pettuse ärahoidmine, äri- ja vastavusriskide juhtimine, kõrgendatud riskiga isikute andmete säilitamine, IT-süsteemi võrguturve ja ERGO teabe turvalisuse tagamine.

Õigustatud huvi alusel salvestab ERGO ka telefonivestlust kliendiga (lepingu läbirääkimised ja täitmine, sh kahjujuhtumi menetlemine). Kõnede salvestamise eesmärk on tagada, et kõik kliendiga kokku lepitut 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) kliendi kindlustusrisi hindamine ja toodete ning teenuste hinnastamine kindlustuspakkumuse tegemiseks, kindlustuslepingu sõlmimiseks ja muutmiseks lepingu kehtimise ajal;
- 4) kindlustuslepingust tuleneva põhikohustuse täitmine ehk kahjujuhtumite käsitlemine (sh konsulteerimine ekspertide, advokaatide, arstide ja edasikindlustajatega);
- 5) krediitvõime ja maksekäitumise analüüs ja hindamine ning sellest lähtuvalt

kindlustusmaksemäära kujundamine, mis arvestab kliendist lähtuvat riski kindlustuslepingulises suhtes, kasutades vajadusel krediidiregistre (nt Creditinfo Eesti AS) pakutavaid teenuseid;

- 6) kliendile täiendavate kindlustusteenuste pakkumine, ERGO teenuste kohta teabe edastamine ja konsulteerimine;
- 7) kindlustusriski edasikindlustamine;
- 8) kliendi lojaalsusprogrammi käigus hoidmine;
- 9) kliendiandmete õigsuse ja täielikkuse kontrollimine;
- 10) kindlustuslepingust tulenevate kõrvalkohustuste täitmine (nt kindlustusvõtjale maksetähtpäevast teatamine; kommertsandi- või hüpoteegipidaja informeerimine; lepingu uuendamise teated);
- 11) kindlustuspettuste ning rahapesu ja terrorismi rahastamise ennetamine ja uurimine, finantssanktsioonide kontrollimine ja kohaldamine;
- 12) riiklike ameti- ja uurimisasutuste päringutele vastamine ning kehtivast õigusest tuleneva kohustusliku teabe edastamine;
- 13) kindlustusagendiga, sh kindlustusagentuuriga sõlmitud kindlustusagendilepingu täitmine (nt füüsilisest isikust kindlustusagentuuri töötajate andmete salvestamine ERGO infosüsteemi ja vastavate andmete haldamine);
- 14) äririskide juhtimine (nt infosüsteemis olevate andmete kontrollimine, regulaarne logide kontrollimine);
- 15) ERGO vastu esitatud nõuete ja ERGO nõuete menetlemine kohtus või kohtuvälises lepitus- või vaidlusorgan;is;
- 16) kindlustusdokumentide arhiveerimine;
- 17) turvalisuse tagamine ERGO kontorites (valvekaamerate kasutamine).

5. ISIKUANDMETE ALLIKAD

ERGO võib koguda isikuandmeid erinevatest allikatest sõltuvalt eesmärgist ja andmesubjekti ning ERGO vahelisest õigussuhtest ja/või kindlustuslepingust. Isikuandmete allikateks võivad olla:

- 1) andmesubjekti poolt ERGO-le avaldatud isikuandmed (näiteks kindlustuse pakkumuse saamiseks, lepingu sõlmimiseks, kahjuhüvitise saamiseks ja suhtlus ERGO-ga);
- 2) andmesubjekti volitatud või seaduslik esindaja;
- 3) kindlustusagent või -maakler;
- 4) ERGO teenuste kasutamisel tekkivad isikuandmed (kõnesalvestus, e-kirjad);
- 5) avalikud ja eraõiguslikud andmebaasid (näiteks äriregister, rahvastikuregister, liikluskindlustuse register, liiklusregister, kinnistusraamat, ehitusregister, E-Krediidiinfo register);
- 6) avalikud allikad (näiteks Ametlikud Teadaanded, interneti otsingumootorid);
- 7) riigi- või kohaliku omavalitsuse asutus, tervishoiuteenuse osutaja, kindlustusandja või muu kolmas isik, kes on kohustatud ERGO nõudel edastama isikuandmed või võimaldab nendele juurdepääsu, kui juurdepääs isikuandmetele on vajalik kindlustuslepingu täitmiseks ja selle täitmise tagamiseks või tagasinõuete esitamiseks;
- 8) andmesubjekti tööandja;
- 9) kolmandad kindlustusandjad kindlustustegevuse seaduses sätestatud juhtudel.

6. ISIKUANDMETE JAGAMINE

Isikuandmete töötlemise eesmärgist lähtuvalt jagab ERGO isikuandmeid alljärgnevale isikutele:

- 1) ametiasutused (nt Finantsinspeksioon, politsei, kohtutäiturid, notaribürood, maksuhaldurid, Rahapesu Andmehüroo, 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 (nt postiettevõtted, telefonsideettevõtted, kõnekeskuse ja klienditoe teenuseosutajad, infosüsteeme haldavad ettevõtted);
- 5) ERGO-le kindlustusjuhtumite menetlemise teenust osutavad isikud (remondiettevõtted, arstid, advokaadid, eksperdid);
- 6) ERGO grupi ettevõtted teatud andmetöötlusega seotud ülesannete tsentraliseeritud täitmiseks. Kui klient on kindlustatud ühe või mitme ERGO grupi ettevõtte poolt, siis võib kliendiandmeid 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 (edasikindlustamiseks, kindlustuspettuste ja kindlustuspettuste kahtluste menetlemisel);
- 10) võlgade sissenõudjad nõuete menetlemisel, kohtud ja pankrotihaldurid;
- 11) reklaamivõrgustikud: teenusepakkujad, kes aitavad korraldada sihitud reklaame või hallata reklaamikampaaniaid ERGO nimel;
- 12) teenusepakkujad, kes abistavad ERGOt kindlustustoodete turundamisel kui ka kliendirahulolu hindamisel;
- 13) teenusepakkujad, kes abistavad ERGOt erinevate infotehnoloogiliste teenuste osas nagu pilveteenused ja pildituvastusel põhinevad tehnilised lahendused (nt kindlustusobjekti andmete hindamine).

7. 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 ERGO rakendab 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 toimumisjuhendeid, sertifitseerimisi ja muud sellesarnast, mis vastab isikuandmete kaitse üldmääruse nõuetele.

8. ISIKUANDMETE SÄILITAMINE

ERGO säilitab isikuandmeid nende töötlemise eesmärkidest lähtudes või niikaua, kui õigusaktidest tulenevad kohustused on täidetud, arvestades seejuures kindlustuslepingust tulenevat nõude aegumise tähtaega (enamasti kümme aastat kahjutoimiku sulgemisest või kindlustuslepingu lõppemisest). ERGO säilitab kliendi isikuandmeid viisteist aastat, kui ERGO hindab põhjendatud alusel kliendi riski kõrgeks, sh kui klient on tahtlikult põhjustanud kindlustusjuhtumi toimumise või on esitanud ERGOle lepingueelsete

läbirääkimiste käigus või kahjukäsitluses ebaõigeid andmeid. Pärast säilitustähtaja möödumist kustutab või anonümiseerib ERGO elektroonilised isikuandmed ja isikuandmeid sisaldavad dokumendid 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) kaitsta oma õigusi, sh esitada tagasinõudeid;
- 3) täita oma kohustusi kliendi vastu;
- 4) kontrollida, kuidas klient täidab kindlustuslepingut.

9. AUTOMATISEERITUD OTSUSTE TEGEMINE JA PROFILIANALÜÜS

Automatiseeritud töötlusel põhinev otsus on otsus, mis tehakse infotehniliste vahenditega ja ilma ERGO töötaja sekkumiseta.

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

Profiilianalüüsi ja automatiseeritud otsuste tegemist kasutatakse kliendi nõustamisel, maksemäärade kohaldamisel, riskide hindamisel pakkumuste tegemisel, turunduse eesmärgil ja kahjukäsitluse ning muude otsuste tegemisel näiteks kliendi riski juhtimiseks, kindlustusriskide hindamiseks ning tehingute kontrollimiseks pettusega võitlemisel.

Automatiseeritud otsus põhineb andmesubjekti (näiteks elukoht, vanus, varasemad kahjujuhtumid, krediitdiskoor) ja kindlustatava vara (näiteks ametlikest registritest pärit sõiduki- või ehitusregistri teave, sõidukitootja või remonditöökoja andmed) kohta kogutud teabel. See teave võib mõjutada sõltuvalt kindlustusliigist andmesubjektiga seotud riski ja sellest lähtuvalt kindlustusmakse suurust.

Automatiseeritud otsuste tegemist võib ERGO kasutada selleks, et teha kindlaks, millist kindlustuskaitset saab ERGO andmesubjektile pakkuda. Automatiseeritud otsus võib piirata ERGO digitaalsetes kanalites pakutavaid kindlustuskaitseid sõltuvalt sõiduki- või hoone andmetest ning kliendi varasematest kindlustustest ja kahjustest.

ERGO võib kasutada kahjukäsitlusprotsessis automatiseeritud otsuste tegemist, mis põhineb kliendi poolt antud ja/või muudest allikatest saadud andmetest. Sõltuvalt kindlustusliigist võib ERGO otsuse tegemiseks kasutada erinevaid teabeallikaid.

Andmesubjektil on õigus võtta ERGOga ühendust, et ERGO vaataks üle andmesubjektiga seotud otsuse, mis põhineb üksnes automatiseeritud töötlusel, sealhulgas profiilianalüüsil.

10. ANDMEKAITSESPETSIALIST

Kui andmesubjektil on isikuandmete kaitse osas küsimusi, siis palub ERGO võtta ühendust ERGO andmekaitse spetsialistiga e- posti aadressil: dpo@ergo.ee.

11. 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 andmesubjekti nõusolekul ja andmesubjekt 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 andmesubjektil on õigus nõuda oma andmete kustutamist;
- 5) saada infot, kas ERGO töötleb andmesubjekti isikuandmeid, ning juhul, kui töötleb, saada

eelnimetatud andmetele juurdepääs;

- 6) saada andmed, mida andmesubjekt on 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 nõusolek, mille andmesubjekt on andnud oma isikuandmete töötlemiseks;
- 8) taotleda, et andmesubjekti suhtes ei tehtaks otsust, mis põhineb üksnes automatiseeritud otsustamisel, sealhulgas profiilianalüüsil, kui see toob kaasa andmesubjekti puudutavaid õiguslikke tagajärgi või avaldab andmesubjektile märkimisväärset mõju. See õigus ei kohaldu, kui otsuse tegemine on vajalik andmesubjektiga lepingu sõlmimiseks või sõlmitud lepingu täitmiseks, kui otsuse tegemine on kohalduva õiguse alusel lubatud või andmesubjekt on andnud oma selgesõnalise nõusoleku;
- 9) esitada oma andmete töötlemise kohta kaebus Andmekaitse Inspeksioonile (veebileht www.aki.ee), kui ta leiab, et isikuandmete töötlemine riivab tema õigusi ja huve.

Isikuandmete töötlemise põhimõtteid uuendati 24.07.2025.