

Принципы обработки личных данных

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 защищает персональные данные посредством правил безопасности и конфиденциальности и применяет необходимые для защиты персональных данных организационные, физические и информационные технологии. 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 категории личных данных – это данные, связанные со здоровьем субъекта данных, которые ERGO обрабатывает для заключения договора страхования жизни, договора страхования от несчастного случая и договора медицинского страхования, а также для исполнения договора при наступлении страховых случаев, связанных с данными о здоровье.

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.

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, директива по защите данных, 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 клиента ERGO обрабатывает персональные данные клиента, чтобы отправлять клиенту маркетинговую информацию и предлагать лучшие страховые решения ERGO. Если при подготовке заключения договора страхования необходимо обрабатывать личные данные субъекта из категории данных особого типа, то для этого ERGO запрашивает у клиента отдельное согласие. Это применимо, например, к личным данным, касающимся состояния здоровья, которые необходимы чтобы получать информацию и представлять запросы в медицинские учреждения или иным третьим лицам для принятия решения о том, заключать ли с клиентом договор страхования жизни и на каких условиях.

3.4 Обоснованный интерес

Обоснованным интересом является интерес ERGO в отношении использования персональных данных для выполнения задач, необходимых в ходе осуществления коммерческой деятельности ERGO. Такими задачами являются, например, оценка страхового риска, маркетинг аналогичных продуктов для существующего клиента и запрос обратной связи у клиента, перекрестное использование контактных данных клиента между предприятиями концерна ERGO в Эстонии, определение размеров страховых взносов, развитие страховых услуг, предотвращение мошенничества, управление бизнес-рисками и рисками соответствия, хранение данных лиц с повышенным риском, обеспечение сетевой безопасности ИТ-систем и безопасности информации ERGO.

На основании обоснованного интереса ERGO также записывает телефонный разговор с клиентом (переговоры по договору и его исполнение, в т.ч. рассмотрение случая причинения ущерба). 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 записи телефонных разговоров также является обеспечение контроля ERGO за тем, чтобы работники по обслуживанию клиентов 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) 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
- 4) исполнение вытекающего из договора страхования основного обязательства, то есть рассмотрение случаев причинения ущерба (в т.ч. консультирование с экспертами, адвокатами, врачами и перестраховщиками);
- 5) анализ и оценка кредитоспособности и платежного поведения, а также, исходя из этого, формирование размера страхового взноса с учетом обусловленного клиентом риска в рамках отношений по договору страхования, с использованием при необходимости услуг, предлагаемых кредитными регистрами (например, Creditinfo Eesti AS);
- 6) предложение клиентам дополнительных страховых 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) предотвращение и расследование страхового мошенничества, отмывания денег и финансирования терроризма, а также проверка и применение финансовых санкций;
- 12) ответы на запросы государственных и следственных учреждений и передача обязательной информации, вытекающей из действующего права;
- 13) 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);
- 14) управление бизнес-рисками (напр., проверка данных в инфосистеме, регулярная проверка входов в систему);
- 15) рассмотрение требований, предъявленных ERGO и требований ERGO в суде или внесудебном примирительном органе или органе по урегулированию споров;;
- 16) архивирование страховых документов;
- 17) обеспечение безопасности в конторах ERGO (использование охранных камер).

5. ИСТОЧНИКИ ЛИЧНЫХ ДАННЫХ

ERGO может собирать личные данные из различных источников в зависимости от цели и правых отношений между субъектом данных и ERGO и/или договора страхования. Источниками личных данных могут быть:

- 1) личные данные, раскрытые для ERGO субъектом данных (например, для получения предложения по страхованию, заключения договора, получения возмещения ущерба, а также для общения с ERGO);
- 2) уполномоченный или законный представитель субъекта данных;
- 3) страховой агент или брокер;
- 4) личные данные, возникающие при использовании услуг ERGO (запись телефонного разговора, электронные письма);
- 5) публичные и частноправовые базы данных (например, коммерческий регистр, регистр народонаселения, регистр дорожного страхования, дорожно-транспортный регистр, крепостная книга, строительный регистр, регистр E-Krediidiinfo);
- 6) открытые источники (например, Ametlikud Teadaanded, поисковые системы в Интернете);
- 7) государственное учреждение или учреждение местного самоуправления, поставщик медицинских услуг, страховщик или иное третье лицо, которое обязано по требованию ERGO передать персональные данные или предоставляет доступ к ним, если доступ к персональным данным необходим для исполнения договора страхования и обеспечения его исполнения, или для предъявления обратных требований;
- 8) работодатель субъекта данных;
- 9) страховщики-третьи лица в случаях, установленных Законом о страховой деятельности.

6. 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 (например, почтовые предприятия, предприятия телефонной связи, поставщики услуг колл-центра и поддержки клиентов, предприятия, управляющие информационными системами);
- 5) лица, оказывающие ERGO услугу рассмотрения страховых случаев (предприятия ремонта, врачи, адвокаты, эксперты);

- 6) предприятия группы ERGO для централизованного исполнения определенных обязанностей, связанных с обработкой данных. Если клиент застрахован одним или несколькими предприятиями группы ERGO, то данные клиента могут обрабатываться и другим предприятием 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 (для перестрахования, 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;
- 12) поставщики услуг, которые помогают ERGO в маркетинге страховых продуктов, а также в оценке удовлетворенности клиентов;
- 13) поставщики услуг, которые оказывают ERGO помощь в части различных информационно-технологических услуг, таких как облачные услуги и технические решения, основанные на распознавании изображений (например, оценка данных страхового объекта).

7. 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 и ERGO применяет 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 требованиями директивы по защите личных данных.

8. ХРАНЕНИЕ ЛИЧНЫХ ДАННЫХ

ERGO хранит личные данные исходя из целей их обработки или до тех пор, пока вытекающие из правовых актов обязательства не будут выполнены, учитывая, при этом, вытекающий из договора страхования срок давности по требованию (в большинстве случаев десять лет со дня закрытия дела о причинении ущерба или прекращения договора страхования). ERGO хранит личные данные клиента пятнадцать лет, если ERGO исходя из обоснованного основания оценивает риск клиента как высокий, в т.ч. если клиент умышленно стал причиной наступления страхового случая или представил ERGO в ходе преддоговорных переговоров или рассмотрения ущерба недостоверные данные.

После истечения срока хранения ERGO удаляет или анонимизирует электронные персональные данные и содержащие персональные 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) защищать свои права, в т.ч. предъявлять обратные требования;
- 3) выполнять свои обязательства перед клиентом;
- 4) проверять, как клиент выполняет договор страхования.

9. АВТОМАТИЗИРОВАННОЕ ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ И ПРОФИЛИРОВАНИЕ

Решением, основанным на автоматизированной обработке, является решение, которое принимается информационно-техническими средствами и без вмешательства работника ERGO.

Профилирование и автоматизированное принятие решений используются при консультировании клиента, применении ставок платежей, оценке рисков при составлении предложений, в маркетинговых целях и при рассмотрении ущерба, а также при принятии других решений, например, для управления риском клиента, оценки страховых рисков и проверки сделок в рамках борьбы с мошенничеством.

Автоматизированное решение основано на информации, собранной относительно субъекта данных (например, место жительства, возраст, предыдущие случаи причинения ущерба, кредитный рейтинг) и застрахованного имущества (например, полученная из официальных регистров информация регистра транспортных средств или строительства, данные производителя транспортных средств или ремонтной мастерской). Эта информация может влиять, в зависимости от вида страхования, на связанный с субъектом данных риск и, исходя из этого, на размер страхового взноса.

ERGO может использовать принятие автоматизированных решений для того, чтобы определить, какое страховое покрытие ERGO может предложить субъекту данных.

Автоматизированное решение может ограничить предлагаемые в дигитальных каналах ERGO страховые покрытия, в зависимости от данных транспортного средства или здания, а также предыдущих страховок и ущерба клиента.

ERGO может использовать в процессе рассмотрения ущерба автоматизированное принятие решений, основанное на предоставленных клиентом данных и/или данных, полученных из других источников. В зависимости от вида страхования, ERGO для принятия решения может использовать различные источники информации.

Субъект данных имеет право связаться с ERGO, чтобы ERGO пересмотрела связанное с субъектом данных решение, которое было основано исключительно на автоматизированной обработке, в том числе на профилировании.

10. СПЕЦИАЛИСТ ПО ЗАЩИТЕ ДАННЫХ

Если у субъекта данных есть вопросы относительно защиты личных данных, тогда ERGO попросит вас связаться с уполномоченным по защите данных ERGO по адресу электронной почты: dpo@ergo.ee

11. 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 согласия субъекта данных и субъект данных 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 субъект данных право требовать удаления своих данных;
- 5) получать информацию, ведет ли ERGO обработку личных данных субъекта, и в случае, если ведет, получать доступ к вышеупомянутым данным;
- 6) получать данные, которые субъект данных 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) отзываться согласия, которое субъект данных дал на обработку своих личных данных;
- 8) ходатайствовать, чтобы в отношении субъекта данных не принимались решения исходя только лишь из автоматизированного процесса принятия решений, в том числе из профилирования, если это влечет за собой правовые последствия или оказывает на субъекта данных существенное влияние. Это право не применяется,

если принятие решения необходимо для заключения договора с субъектом данных, для исполнения заключенного договора, если принятие решения разрешено исходя из применимого права или если субъект данных дал свое однозначное согласие;

- 9) подать относительно обработки своих данных жалобу в Инспекцию по защите данных (сайт www.aki.ee), если субъект данных считает, что обработка его персональных данных ущемляет его права и интересы.

Принципы обработки личных данных были обновлены 24.07.2025