

Политика конфиденциальности ERGO

Цель Политики конфиденциальности – предоставить физическому лицу (субъекту данных или Вам в качестве Клиента) информацию о целях, объеме обработки личных данных, их защите и сроке обработки во время получения данных и в ходе обработки личных данных субъекта данных.

ERGO заботится о Вашей конфиденциальности и защите личных данных, соблюдает Ваши права на защиту личных данных и законность обработки согласно применимым нормативно-правовым актам: Регламенту Европейского парламента и Совета № 2016/679 от 27 апреля 2016 г. о защите физических лиц относительно обработки личных данных и свободного оборота таких данных (Общий регламент по защите данных),

нормативным актам Латвийской Республики, настоящей Политике конфиденциальности и другим применимым нормативно-правовым актам, регулирующим конфиденциальность и обработку данных.

Политика конфиденциальности ERGO распространяется на обработку данных независимо от того, в какой форме и/или среде Вы предоставляете личные данные (на сайте www.ergo.lv, на портале самообслуживания www.mansergo.lv, в письменной форме, в электронной форме, по телефону, используя мобильное приложение) и в каких системах или письменной форме они обрабатываются.

Кто несет ответственность за обработку личных данных?

Администратор обработки личных данных:

1. компания **ERGO Insurance SE**, зарегистрированная в Коммерческом регистре Эстонской Республики за регистрационным номером 10017013, юридический адрес: А.Н.Таммсааре tee 47, г. Таллин, 11316, Эстония, которую в Латвийской Республике представляет латвийский филиал ERGO Insurance SE, зарегистрированный в коммерческом регистре Регистра предприятий Латвийской Республики за номером 40103599913, юридический адрес: ул. Сканстес, 50, г. Рига, LV-1013, и/или

2. компания **ERGO Life Insurance SE**, зарегистрированная в Коммерческом регистре Литовской Республики за регистрационным номером 110707135, юридический адрес: Geležinio Vilko g.6A, г. Вильнюс, LT-03507, Литва, которую в Латвийской Республике представляет латвийский филиал ERGO Life Insurance SE, зарегистрированный в коммерческом регистре Регистра предприятий Латвийской Республики за номером 40103336441, юридический адрес: ул. Сканстес, 50, г. Рига, LV-1013 (далее в тексте – ERGO).

Контактная информация ERGO по вопросам, связанным с обработкой личных данных:

personasdati@ergo.lv, юридический адрес: ул. Сканстес, 50, г. Рига, LV-1013. Используя данную контактную информацию или обращаясь по юридическому адресу ERGO с письменным заявлением, Вы можете задать вопрос об обработке личных данных специалисту по защите данных ERGO. Надзорным учреждением ERGO в области защиты личных данных является Государственная инспекция данных, однако мы в любом случае рекомендуем вначале адресовать свою просьбу нам.

Для какой цели и на каком юридическом основании осуществляется обработка личных данных?

Если Вы хотите получить страховую услугу, ERGO попросит предоставить и будет обрабатывать Ваши данные (например, имя, фамилию, персональный код, контактную информацию, номер расчетного счета, информацию о застрахованном лице, выгодополучателях и другую информацию в зависимости от страхового продукта, например, сведения о транспортном средстве, имуществе, здоровье, истории несчастных случаев и др.) для подготовки страхового предложения, оценки рисков и заключения страхового договора. Заключение страхового договора без обработки Ваших данных невозможно.

ERGO попросит предоставить и будет обрабатывать Ваши личные данные (например, сведения об обстоятельствах страхового случая, здоровье и др.) для оценки размера ущерба и принятия решения о выплате страхового возмещения.

Чтобы обеспечить высококачественное обслуживание клиентов, а также администрирование страховых договоров и регистрацию доказательств, осуществляется запись Ваших звонков в Центр обслуживания клиентов или переговоров с другими сотрудниками ERGO.

В целях предотвращения и (или) раскрытия преступных деяний, связанных с защитой имущества и жизненно важных интересов лиц, в том числе защитой жизни и здоровья, ERGO ведет видеонаблюдение, сохраняя видеозапись.

Предоставленные Вами личные данные ERGO будет обрабатывать:

1. В целях оказания услуг:

- для идентификации клиента;
- для подготовки и заключения договора;
- для выполнения договорных обязательств;

- для обеспечения и поддержания деятельности услуг;
- для улучшения услуг, развития новых услуг;
- в целях распространения рекламы и информации о продуктах и услугах, в коммерческих целях;
- для обслуживания клиентов;
- для рассмотрения и обработки возражений и жалоб;
- для сохранения сотрудничества, повышения лояльности, измерения степени удовлетворенности;
- для администрирования расчетов;
- для оценки риска;
- для содержания домашней страницы и мобильных приложений и их улучшения.

2. В целях планирования бизнеса и аналитики:

- для статистики и бизнес-аналитики;
- для планирования и учета;
- для измерения эффективности;
- для обеспечения качества данных;
- для проведения исследований рынка и общественного мнения;
- для подготовки отчетов;
- для проведения опросов клиентов;
- для предотвращения и расследования преступных деяний;
- в рамках мероприятий по управлению риском, аудита, соответствия деятельности.

3. В других целях:

- для предоставления информации органам государственного управления и субъектам оперативной деятельности в случаях и в объеме, предусмотренных внешними нормативными актами;
- в специфических целях, о которых мы сообщим Вам в момент предоставления ERGO соответствующих данных.

Обработка личных данных в основном осуществляется на следующих юридических основаниях:

- для заключения и выполнения договора – чтобы заключить договор после получения Вашего заявления и обеспечивать его выполнение;
- для выполнения нормативных актов – чтобы выполнить обязанности, предусмотренные для ERGO внешними нормативными актами;
- с Вашего согласия как субъекта данных;
- в законных (легитимных) интересах – для реализации законных (легитимных) интересов ERGO, следующих из существующих обязательств между Вами и ERGO, заключенного договора или закона.

Легитимные (законные) интересы ERGO:

- осуществлять коммерческую деятельность;
- предоставлять услуги страхования;
- идентифицировать Вашу личность как Клиента перед заключением договора;
- обеспечить выполнение договорных обязательств;
- устранить необоснованные финансовые риски своей коммерческой деятельности (в т. ч. проводить оценку риска перед оказанием услуг и во время выполнения договора);
- сохранять Ваши заявления об оказании услуг, другие заявления и заявки, замечания о них, в том числе сделанные в устной форме, по телефону при звонке в кол-центр, на домашней интернет-странице и в среде самообслуживания;
- анализировать деятельность домашней страницы, интернет-страниц и мобильного приложения ERGO, разработать и улучшать их;
- администрировать учетную запись Клиента на домашней странице ERGO, страницах самообслуживания и в мобильном приложении;
- осуществлять действия по удержанию клиентов;
- сегментировать базу данных клиентов для более эффективного предоставления услуг;
- разработать и развивать услуги;
- рекламировать свои услуги путем отправки коммерческих уведомлений;
- отправлять другие сообщения о ходе выполнения договора и событиях, важных для выполнения договора, а также проводить опросы клиентов об услугах и их пользовательском опыте (NPS);
- предотвращать мошенничество;

- обеспечивать корпоративное управление, финансовый и бизнес-учет и аналитику;
- обеспечивать эффективные процессы управления предприятием;
- обеспечивать повышение эффективности оказания услуг;
- обеспечивать и повышать качество услуг;
- администрировать платежи;
- администрировать невыполненные платежи;
- обращаться в органы государственного управления и учреждения оперативной деятельности, а также в суд для защиты своих правомерных интересов;
- информировать общество о своей деятельности.

Кому ERGO передает Ваши данные?

ERGO запрещается разглашать конфиденциальную информацию о Вашем страховом договоре и личных данных. Доступ к Вашим данным имеют только сотрудники, которым это необходимо для выполнения рабочих обязанностей. Однако в предусмотренных законом или договором случаях, на основании Вашего согласия или в соответствии с легитимным интересом ERGO информация может предоставляться следующим лицам:

- **Перестраховщику:**
риски, которые ERGO принимает на себя вместо Вас, застрахованы в специализированных страховых обществах – обществах перестрахования. Перестраховщикам могут потребоваться данные Вашего страхового договора.
- **Страховому агенту, брокеру или посреднику дополнительных услуг:**
если Вы доверили страхование страховому посреднику (страховому агенту или брокеру) либо посреднику дополнительных услуг, то страховой посредник или посредник дополнительных услуг будет обрабатывать необходимые данные для заключения и выполнения договора. Страховой агент или брокер передаст данную информацию ERGO. В свою очередь, ERGO передаст данные своему страховому агенту или посреднику дополнительных услуг в объеме, необходимом им для предоставления Вам консультаций и поддержки в получении страховой услуги.
- **Для обработки данных в группе ERGO:**
в пределах группы ERGO конкретные задачи, связанные с обработкой данных, могут осуществляться централизованно. Если Вы застрахованы в одном или нескольких предприятиях и (или) филиалах группы ERGO, Ваши личные данные (в том числе сведения о здоровье) может обрабатывать и другое предприятие и (или) филиал группы ERGO, например, для предоставления страховой услуги, обслуживания Клиентов в маркетинговых целях, для выполнения договорных обязательств или совместной обработки почтовой корреспонденции.
- **Поставщику услуг аутсорсинга:**
для выполнения своих договорных и юридических обязательств ERGO сотрудничает с отдельными поставщиками услуг, к примеру, с поставщиками почтовых и курьерских услуг, автосервисами или экспертами.
- **Деловому партнеру:**
ERGO может передавать Ваши личные данные деловым партнерам, связанным с предоставлением услуг клиентам ERGO, например, медицинским учреждениям, аптекам, спортивным клубам, поставщикам услуг оптики.
- **Поставщикам финансовых услуг:**
ERGO может разглашать информацию о Вашем страховом договоре и его действительности кредитному учреждению или лизинговой компании, если она указана в страховом полисе как получатель возмещения.
- **Другим получателям:**
у ERGO может возникнуть необходимость передать Ваши личные данные другим получателям, например, государственным и муниципальным структурным подразделениям, для выполнения юридической обязанности оповещения, например, Службе государственных доходов, правоохранительным органам или надзорным учреждениям (Комиссии рынка финансов и капитала, Центру защиты прав потребителей и др.), а также Латвийскому бюро страховщиков транспортных средств.

Пересылает ли ERGO Ваши данные в другие страны за пределами Европейского союза?

Ваши личные данные большей частью обрабатываются на территории Европейского союза и Европейской экономической зоны. Если ERGO будет пересылать Ваши данные поставщикам услуг за пределами Европейского союза и Европейской экономической зоны, это будет осуществляться согласно действующим нормативным актам Европейского союза в области защиты данных.

Возможно ли в отдельных случаях автоматическое принятие решений?

На основании предоставленной Вами информации о риске в отдельных случаях, например, для расчета цены договоров ОСТА, возможно автоматическое принятие решений. При расчете страховой премии система ERGO автоматически анализирует историю выплат страховых возмещений конкретному лицу, уровень лояльности, а также другие аспекты. Вы не можете отказаться от автоматических действий такого рода, но можете обратиться к ERGO с просьбой пересмотреть полученное страховое предложение.

Как долго ERGO хранит Ваши данные?

ERGO обрабатывает Ваши личные данные так долго, сколько это необходимо для достижения целей обработки личных данных, предусмотренных Политикой конфиденциальности ERGO.

Сроки хранения личных данных устанавливаются с учетом заключенного между ERGO и Клиентом страхового договора, требований нормативных актов (например, закона Латвийской Республики «Об обработке данных физических лиц», Гражданского закона, законов, затрагивающих предотвращение легализации средств, нажитых преступным путем, и др.), а также осуществления и защиты легитимных интересов ERGO.

К примеру, ERGO хранит Ваши данные, полученные с целью оценки страхуемого риска, заключения и выполнения страхового договора, а также оценки обстоятельств страхового случая в течение срока действия страхового договора, а также еще 10 лет после его расторжения, чтобы обеспечить наличие доказательств, следующих из договорных обязательств.

Если после получения предложения о страховании договор не заключен, ERGO хранит Ваши личные данные еще 18 месяцев, после чего их удаляет.

Какие у Вас есть права?

Вы вправе:

- в любое время отозвать свое согласие на обработку Ваших личных данных, однако отзыв данного согласия не повлияет на законность обработки данных на основании данного согласия, осуществляемую до его отзыва;
- возразить против обработки Ваших личных данных в рекламных целях, отправив ответное электронное письмо на адрес: atteikums@ergo.lv или сделав соответствующую отметку на портале самообслуживания www.mansergo.lv;
- получить информацию об обрабатываемых Ваших личных данных;
- потребовать исправить свои личные данные, если они неполные или неточные;
- попросить ERGO удалить Ваши личные данные;
- ERGO обеспечивает удаление Ваших личных данных по Вашему требованию (например, если обработка данных осуществляется на основании Вашего согласия и Вы его отзываете). Однако данное условие не имеет силы, если личные данные, которые Вы просите удалить, ERGO обрабатывает на другом правомерном основании, к примеру, для обеспечения выполнения договорных обязательств или требований нормативных актов;
- получить личные данные, переданные Вами ERGO самостоятельно и относящиеся конкретно к Вам, основанием для обработки которых является Ваше согласие или выполнение заключенного Вами договора (право на перенос данных).

Если Вы хотите просмотреть свои данные или исправить их, Вы можете воспользоваться порталом самообслуживания www.mansergo.lv или обратиться к ERGO в письменной форме, используя указанный адрес. Если ERGO не располагает актуальной контактной информацией, Вы не сможете получить важные сообщения.

Подача жалоб на обработку Ваших данных

Вы можете обратиться к специалисту по защите данных ERGO с письменным заявлением по юридическому адресу ERGO или обратиться напрямую к ERGO, используя портал самообслуживания www.mansergo.lv.

Информация об использовании cookie-файлов

Что такое cookies?

Cookie-файл – это небольшой текстовый файл, который сохраняется на Вашем компьютере или мобильном устройстве во время посещения интернет-страницы при ее открытии. При каждом следующем посещении cookie-файлы отправляются обратно на записавшую их домашнюю страницу или другую домашнюю страницу, которая распознает данный cookie-файл. Cookie-файлы разработаны для обеспечения удобства использования интернет-страницы и улучшения ее функциональности, тем самым облегчая работу пользователям, а также для сбора информации об использовании интернет-страницы. Cookie-файлы не представляют никакой угрозы для компьютера посетителя интернет-страницы.

Для чего используются cookie-файлы?

ERGO использует cookie-файл для повышения Вашего удобства во время использования интернет-страницы ERGO, а также для получения данных и создания представления, позволяющих ERGO убедиться в том, что интернет-страница разработана и функционирует таким образом, чтобы Вы получали по возможности лучшие услуги. Cookie-файлы используются на интернет-страницах ERGO: www.ergo.lv, online.ergo.lv, www.mansergo.lv.

Описание cookie-файлов и какие cookie-файлы мы используем

Обязательные cookie-файлы

Обязательные cookie-файлы необходимы для того, чтобы Вы могли свободно посещать и просматривать интернет-страницу, получать информацию об услугах и приобретать их. Данные cookie-файлы распознают Ваше устройство, однако не раскрывают Вашу личность, а также не собирают и не обобщают информацию. Без данных cookie-файлов интернет-страница не сможет полноценно работать, например, предоставлять Вам необходимую информацию, обеспечивать требуемые услуги или подключение к профилю, а также запрос услуги. Обязательные cookie-файлы хранятся на Вашем устройстве до закрытия интернет-браузера.

Функциональные cookie-файлы

Функциональные cookie-файлы необходимы для того, чтобы интернет-страница запоминала выбранные настройки и сделанный выбор. Они остаются на компьютере до истечения срока их действия или до удаления пользователем.

Аналитические cookie-файлы

Аналитические cookie-файлы – это инструмент анализа использования интернет-страницы, обобщающий данные о способах ее использования. Они сохраняют информацию об использовании интернет-страницы, определяют наиболее посещаемые разделы, включая содержание, выбранное Вами во время просмотра интернет-страницы. Информация используется для анализа интересов пользователей страницы, а также для улучшения ее функциональности. Данные cookie-файлы используются только для статистических нужд и не применяются для идентификации конкретных пользователей.

В отдельных случаях некоторые аналитические cookie-файлы вместо ERGO в соответствии с его указаниями и только в указанных целях управляются третьими лицами – обработчиками (операторами) данных, например, Google.

Используемые ERGO cookie-файлы:

__utma	Это постоянный cookie-файл, который остается на компьютере до истечения срока его действия или до удаления пользователем. Данный cookie-файл регистрирует первое посещение (уникальное посещение) и последнее посещение (уникальное посещение). Он также содержит информацию, позволяющую отслеживать дни, связанные с покупками, и количество посещений, а также анализировать действия Клиента на разных этапах процесса покупки.
__utmb, __utmc	Они действуют парами и позволяют рассчитать продолжительность посещения. __utmb регистрирует точное время захода пользователя на домашнюю страницу, а __utmc – время выхода со страницы. Срок действия __utmb заканчивается в конце сессии, то есть когда пользователь покидает страницу. Срок действия __utmc заканчивается через 30 минут, если в это время не регистрируются новые просмотры страниц www.ergo.lv .
__utmz	Указывает, откуда пользователь перешел на страницу (поисковая система, ссылка на другой странице, непосредственный ввод адреса в строку интернет-браузера и др.). Кроме того, данный cookie-файл регистрирует ключевое слово, которое пользователь ввел в поисковую систему, прежде чем попасть на домашнюю страницу www.ergo.lv , а также приблизительное местонахождение пользователя, которое определяется на основании его IP-адреса. Данный cookie-файл действует шесть месяцев.
__utm	Используется для деления пользователей на сегменты.
site_user	Сохраняет информацию о стране, которая определяется на основании IP-адреса пользователя, а также языка, использованного им при последнем посещении.
_dc_gtm_UA-3521369-2	Это cookie-файл решения Google Tag Manager, который используется для управления различными скриптами (автоматическими программами интернет-страниц).
_ga sikkatne	Используется для идентификации пользователей. Данный cookie-файл действует два года.

Как отказаться от использования cookie-файлов?

Вы можете управлять cookie-файлами, блокировать и удалять их со своего устройства в любое время, даже если вначале дали согласие на сохранение cookie-файлов. Большинство интернет-браузеров можно настроить таким образом, чтобы они блокировали получение cookie-файлов устройством. Данная возможность обычно доступна в разделе настроек интернет-браузера. Если cookie-файлы будут заблокированы, Вам придется вручную менять настройки при каждом посещении интернет-страницы, к тому же существует вероятность, что некоторые услуги и функции не будут работать.

Пересмотр Политики конфиденциальности

ERGO будет регулярно пересматривать и обновлять данную Политику. Актуальную версию ERGO публикует на домашней странице www.ergo.lv.

Актуальная версия разработана 15.01.2020.