

ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ ERGO

1. Цель Политики конфиденциальности

Цель Политики конфиденциальности – предоставить Вам в качестве Клиента информацию о цели осуществляемой ERGO обработки личных данных, ее юридическом основании, объеме, возможных получателях личных данных, принципах защиты и сроках обработки данных, правах субъектов данных, а также предоставить сведения о личности администратора и его контактные данные.

ERGO заботится о Вашей конфиденциальности и безопасности личных данных, соблюдает Ваши права на защиту личных данных и законность их обработки согласно Регламенту Европейского парламента и Совета № 2016/679 от 27 апреля 2016 года о защите физических лиц в отношении обработки личных данных и свободного оборота этих данных, отменяющему Директиву № 95/46/ЕС (далее в тексте – Общий регламент по защите данных), закону «Об обработке данных физических лиц», другим применимым нормативно-правовым актам в области конфиденциальности и обработки данных, а также настоящей Политике конфиденциальности.

Политика конфиденциальности ERGO распространяется на обработку личных данных независимо от того, в какой форме и (или) среде Вы предоставляете личные данные, например на сайте www.ergo.lv, на портале самообслуживания www.mansergo.lv, в печатной форме, в электронной форме, по телефону, в мобильном приложении, и в каких системах они обрабатываются.

ERGO осуществляет необходимые технические и организационные мероприятия для обеспечения надлежащей безопасности личных данных, которые, согласно нормативным актам, гарантируют защиту Ваших личных данных от случайного разглашения, изменений или другой незаконной обработки данных. Чтобы обеспечить безопасность личных данных, ERGO принимает ряд мер, например: обучение лиц, вовлеченных в обработку данных, оценка рисков безопасности и надзор за ними, управление правами доступа и их контроль и др.

Если в рамках сотрудничества Вы передаете нам сведения о других лицах, например, представляя других лиц, то Вы обязаны ознакомить данных лиц с настоящей Политикой конфиденциальности.

2. Кто несет ответственность за обработку личных данных?

Администратор обработки личных данных:

(1) **ERGO Insurance SE**, зарегистрированная в Коммерческом регистре Эстонской Республики под регистрационным номером 10017013, юридический адрес: Veskiposti, 2/1, г. Таллинн, Эстония, которую в Латвийской Республике представляет ERGO Insurance SE, латвийский филиал, занесенная в Коммерческий регистр Регистра предприятий Латвийской Республики под номером 40103599913, юридический адрес: ул. Сканстес, 50, г. Рига, LV-1013, эл. почта: info@ergo.lv, и (или)

(2) **ERGO Life Insurance SE**, зарегистрированная в коммерческом регистре Литовской Республики под регистрационным номером 110707135, юридический адрес: Geležinio Vilko g., 6A, г. Вильнюс, LT-03507, Литва, которую в Латвийской Республике представляет ERGO Life Insurance SE, латвийский филиал, занесенная в Коммерческий регистр Регистра предприятий Латвийской Республики под номером 40103336441, юридический адрес: ул. Сканстес, 50, г. Рига, LV-1013, эл. почта: info@ergo.lv (далее в тексте – ERGO).

ERGO Insurance SE и ERGO Life Insurance SE выступают в качестве отдельных независимых администраторов. В отдельных случаях ERGO Insurance SE и ERGO Life Insurance SE могут выступать в качестве совместных администраторов, руководствуясь предусмотренным настоящей политикой юридическим основанием, целями и задачами, например: для обеспечения общих финансовых и административных функций ERGO, для нужд персонала, для анализа и развития предпринимательской деятельности, для маркетинга, безопасности и др. ERGO Insurance SE и ERGO Life Insurance SE обеспечивают, чтобы обработка Ваших личных данных происходила в соответствии с применимыми нормативными актами, в том числе затрагивающими осуществление прав субъектов данных, технических и организационных мер безопасности и др. Вы можете воспользоваться своими правами в отношении и против каждого из администраторов. Для удобства коммуникации предлагаем обращаться к контактному лицу – предприятию/филиалу ERGO, с которым у Вас заключен договор или осуществляется иное сотрудничество.

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

- Адрес электронной почты для запросов, связанных с обработкой личных данных, и для связи со специалистом по защите данных ERGO – personasdati@ergo.lv,
- юридический адрес: ул. Сканстес, 50, г. Рига, LV-1013, Латвия.

Используя данный контактный адрес электронной почты или обращаясь по юридическому адресу ERGO с письменным заявлением, подписанным собственноручно или надежной электронной подписью, Вы можете задать вопрос об обработке своих личных данных. Мы предоставим Вам ответ в кратчайшие сроки, но в любом случае не позднее месяца после получения запроса, если сможем идентифицировать Вас в объеме, необходимом в рамках соответствующего запроса.

Преимущественно ERGO обрабатывает Ваши личные данные при наличии какого-либо из следующих **юридических оснований** для их обработки:

- предоставленное Вами согласие – если личные данные обрабатываются на основании согласия, то перед его предоставлением ERGO сообщит Вам цель конкретной обработки данных, и Вы сможете отозвать свое согласие в любой момент;
- законные интересы – для реализации законных интересов ERGO или третьего лица (только в случаях, когда интересы или основные права субъектов данных не преобладают над ними, с учетом разумных ожиданий субъектов данных);
- заключение и выполнение договора – например, чтобы заключить, изменить, поддерживать, выполнить и расторгнуть договор, который Вы заключили с ERGO, или чтобы предпринять определенные действия по Вашей просьбе перед заключением данного договора;
- выполнение требований нормативных актов – чтобы выполнить обязанности, возложенные на ERGO внешними нормативными актами.

В чем заключаются **законные интересы** ERGO:

- осуществлять коммерческую деятельность;
- предоставлять услуги страхования;
- удостоверить Вашу личность, как клиента, перед заключением договора;
- принять необходимые меры, чтобы обеспечить выполнение договорных обязательств, например: начать выполнение долговых обязательств, судебное разбирательство и др.;
- устранить необоснованные риски своей коммерческой деятельности, в том числе проводить оценку риска перед оказанием услуг и во время выполнения договора;
- в течение необходимого срока сохранять Ваши заявления об оказании услуг, другие заявления и обращения, замечания о них, в том числе сделанные в устной форме, по телефону при звонке в колл-центр, на домашней интернет-странице и в среде самообслуживания;
- анализировать деятельность и статистику посещений домашней страницы, интернет-страниц и мобильных приложений ERGO, разработать и внедрить их улучшения;
- администрировать учетную запись клиента на домашних страницах ERGO, страницах самообслуживания и в мобильных приложениях;
- осуществлять действия по сохранению лояльности клиентов;
- осуществлять сегментацию базы данных клиентов в целях более эффективного предоставления услуг и разработки индивидуализированных программ скидок для определенной категории клиентов, чтобы формировать у клиента доверие к предприятию и повысить эффективность коммуникации;
- разработать и развивать услуги;
- рекламировать свои услуги, способствовать росту объема продаж;
- информировать субъектов данных о ходе исполнения договора, сроках и других существенных для выполнения договора фактах;
- предоставлять клиентам по электронной почте или с использованием другого средства связи полезную информацию о сотрудничестве, например информацию о важных новинках и изменениях в ассортименте услуг, в каналах места обслуживания, об изменении времени работы и адреса (с учетом установленного нормативными актами порядка и условий);
- повышать качество обслуживания клиентов, в том числе проводя опросы клиентов об услугах и опыте их использования (NPS);
- предотвращать мошенничество и попытки совершения преступных деяний;
- расследовать возможные случаи мошенничества;

- обеспечивать корпоративное управление, финансовый и бизнес-учет, аналитику, статистику и исследование рынка;
- обеспечивать эффективные процессы управления предприятием;
- обеспечивать повышение эффективности оказания услуг;
- обеспечивать и повышать качество услуг;
- осуществлять и администрировать платежи;
- администрировать невыполненные платежи;
- обращаться в органы государственного управления и правоохранительные органы, а также в суд для защиты своих законных интересов;
- информировать общество о своей деятельности;
- принимать меры безопасности, в том числе вести видеонаблюдение в помещениях ERGO.

4. Какова цель обработки личных данных?

(1) Оказание услуг:

- для идентификации клиента;
- для подготовки и заключения договора;
- для выполнения договорных обязательств;
- для обеспечения и поддержки деятельности по оказанию услуг;
- для улучшения услуг, развития новых услуг;
- для рекламирования и распространения услуг, стимулирования продаж или в коммерческих целях;
- для обслуживания клиентов;
- для рассмотрения и обработки возражений и жалоб;
- для сохранения сотрудничества, повышения лояльности клиентов, исследования степени удовлетворенности;
- для администрирования расчетов, в том числе для обеспечения выплат;
- для оценки и снижения риска;
- для оценки кредитного риска и управления кредитным риском;
- для поддержки и улучшения функционирования домашней страницы и мобильных приложений ERGO, чтобы обеспечить эффективное и удобное оказание услуг, обмен информацией и общение с клиентом;
- для внутренней разбивки клиентов на группы с целью предоставления дополнительных бонусов, в том числе скидок.

(2) Планирование бизнеса и аналитика:

- для анализа статистики;
- для анализа предпринимательской деятельности;
- для поддержания и улучшения бизнес-процессов;
- для планирования и учета деятельности;
- для определения и улучшения эффективности;
- для обеспечения качества данных;
- для проведения исследований рынка и общественного мнения;
- для подготовки отчетности;
- для проведения опросов клиентов с целью повышения уровня обслуживания клиентов и улучшения пользовательского опыта в сфере обслуживания;
- для предотвращения и расследования преступных деяний;
- в рамках управления рисками.

(3) Другие цели:

- для выполнения требований применимых нормативных актов, в том числе чтобы обеспечить соблюдение нормативных актов и (или) указаний надзорных органов, например: нормативные акты в сфере страхования и перестрахования; нормативные акты в сфере договора о страховании, нормативные акты в сфере бухгалтерского учета, нормативные акты в сфере предотвращения легализации средств, нажитых преступным путем, финансирования терроризма и пролиферации, нормативные акты в сфере международных санкций и национальных санкций Латвийской Республики, нормативные акты в сфере поднятия тревоги, регулирование Акта о налоговом соответствии зарубежного счета (FATCA) и регулирование Единого стандарта оповещения (CRS), нормативные акты Европейского союза в сфере Платежеспособности II и др.;
- в целях аудита, обеспечения соответствия деятельности и управления рисками;

- для предоставления информации органам государственного управления и правоохранительным органам в случаях и в объеме, предусмотренных внешними нормативными актами;
- в специфических целях, о которых ERGO проинформирует субъектов данных в момент предоставления субъектом данных соответствующих личных данных ERGO.

5. Какие категории личных данных обрабатывает ERGO?

Для получения услуги страхования ERGO будет запрашивать и обрабатывать Ваши личные данные (например, идентификационные данные, в том числе имя, фамилию, персональный код, контактную информацию, включая адрес, электронную почту, телефон; в соответствующих случаях (например, в случае отсрочки или рассрочки платежа) – кредитную информацию; финансовые данные, в том числе номер расчетного счета; информацию страхователя, застрахованного лица, выгодополучателей, а также – в зависимости от продукта страхования – другую информацию (например, информацию об объектах страхования: транспортном средстве, имуществе, здоровье, истории несчастных случаев); личные данные, обработка которых необходима согласно нормативным актам; контактные данные в рамках общения с ERGO; и др., чтобы подготовить предложение страхования, оценить риски и заключить договор о страховании.

Заключение страхового договора и связанные с этим действия без обработки личных данных невозможны. Обработка личных данных является предварительным условием рассмотрения Вашего запроса, в том числе для заключения страхового договора и рассмотрения других вопросов, связанных с Вашей конкретной ситуацией. Если Вы откажетесь предоставлять личные данные, мы не сможем рассмотреть Ваш индивидуальный вопрос.

Для оценки размера ущерба и принятия решения о порядке и размере выплаты страхового возмещения ERGO также будет запрашивать и обрабатывать другие Ваши личные данные (например: информацию об обстоятельствах страхового случая, Вашем здоровье и др.).

Для обеспечения выполнения страхового договора, а также для **идентификации и регистрации доказательств**, связанных со страховыми случаями, ERGO записывает Ваш телефонный разговор с сотрудниками Колл-центра обслуживания клиентов или с отдельными другими работниками ERGO при передаче Вашей заявки (входящие и исходящие звонки). Такие записи разговоров хранятся не дольше, чем это требуется для конкретной цели, и в соответствии с применимыми нормативными актами.

Для обеспечения **высокого качества обслуживания клиентов и повышения его уровня** ERGO записывает Ваши разговоры с сотрудниками Колл-центра обслуживания клиентов или с отдельными другими работниками ERGO (входящие и исходящие звонки). Записи разговоров хранятся в течение максимально короткого периода, за исключением случаев, когда во время разговора был заключен договор, или они требуются для защиты законных интересов либо для выполнения требований нормативных актов (например, их запросили правоохранительные органы), или обнаружены преступные деяния.

Чтобы **предотвратить и (или) раскрыть преступное деяние**, обеспечивая защиту имущества, и для защиты жизненно важных интересов физических лиц в помещениях ERGO ведется видеонаблюдение, о чем Вас предупреждают информационными сообщениями о наличии видеонаблюдения в помещениях. Видеозаписи хранятся не дольше 2 недель, за исключением случаев, когда они требуются для выполнения требований нормативных актов либо для защиты законных интересов, например, если их запросили правоохранительные органы или обнаружены преступные деяния.

6. Откуда ERGO получает личные данные?

Преимущественно ERGO получает личные данные от самих клиентов, например, когда клиент подает заявку на заключение страхового договора или запрашивает возмещение.

В соответствующих случаях, например: для оценки страхового риска, расчета премии, подготовки предложения страхования, заключения или возобновления страхового договора, расследования связанных со страхованием обстоятельств, определения размера страхового возмещения и т. п., ERGO может получить и обобщить Ваши личные данные из других источников, например:

- личные данные, предоставляемые ERGO другим лицом, например страхователем, о застрахованном, к примеру: для получения предложения страхования, заключения договора, получения возмещения ущерба и связи с ERGO;
- уполномоченный или законный представитель субъекта данных;
- страховые посредники, в том числе страховые агенты или брокеры, посредники в дополнительной услуге страхования;
- партнеры по перестрахованию и партнеры по администрированию возмещений;
- личные данные, полученные в ходе использования услуг ERGO, например: записи звонков, электронные письма;
- публичные и частные базы данных, например: Регистр предприятий, Дирекция безопасности дорожного движения (ДБДД), Латвийское бюро страховщиков транспортных средств, AS Kredītinformācijas birojs;
- публичные источники, включая официальные заявления;
- государственные и муниципальные органы, правоохранительные органы;
- поставщики медицинских услуг, аптеки, независимые эксперты, управляющие жилыми домами, поставщики услуг, связанные с застрахованным объектом, страховщик или другое третье лицо, обязанное по требованию ERGO передать личные данные или предоставляющее доступ к ним, если доступ к личным данным необходим для выполнения страхового договора и обеспечения его выполнения либо для подачи исков о взыскании;
- банки и другие платежные учреждения;
- работодатель субъекта данных, например, при покупке страхового полиса;
- предприятия группы ERGO и филиалы;
- другие третьи лица, при наличии юридического основания для этого, например в случаях, предусмотренных нормативными актами, и т. п.

7. Кому ERGO передает Ваши данные?

Без необходимости ERGO не разглашает третьим лицам Ваши личные данные, в том числе конфиденциальную информацию о Вашем страховом договоре. Доступ к Вашим данным имеют только сотрудники ERGO, которым это необходимо для выполнения своих трудовых обязанностей. Однако с учетом требований нормативных актов, или в предусмотренных договором случаях, или на основании Вашего согласия, или в своих законных интересах ERGO может передавать Ваши личные данные другим лицам, например, личные данные могут разглашаться третьим лицам, если это необходимо для заключения страхового договора или для выполнения страхового договора с Вами как с клиентом, в порядке, предусмотренном нормативными актами, или по другим законным причинам. Информация может предоставляться и другим сторонам по Вашему запросу либо согласно Вашим договорным обязательствам перед другими сторонами. Личные данные могут передаваться, например:

- Перестраховщику:

риски, которые ERGO принимает на себя вместо Вас, застрахованы в специализированных страховых обществах – обществах перестрахования. Перестраховщикам могут потребоваться данные Вашего страхового договора для предоставления услуг перестрахования.

- Страховому агенту, брокеру или посреднику в дополнительных услугах:

если Вы поручили страхование страховому посреднику (страховому агенту или брокеру) или посреднику в дополнительных услугах, то страховой посредник или посредник в дополнительных услугах будет обрабатывать необходимые ERGO данные для заключения и выполнения соответствующего договора. Страховой агент или брокер передаст данную информацию ERGO. В свою очередь, ERGO передаст личные данные своему страховому агенту или посреднику в оказании дополнительных услуг в объеме, необходимом ему для предоставления Вам консультаций и поддержки в получении страховой услуги.

- В рамках группы ERGO:

в пределах группы ERGO конкретные задачи, связанные с обработкой личных данных, могут осуществляться централизованно. Если Вы застрахованы в одном или нескольких предприятиях и (или) филиалах группы ERGO, Ваши личные данные (кроме особых категорий данных) может обрабатывать и другое предприятие и (или) филиал группы ERGO, например, для предоставления услуги страхования, обслуживания Клиентов в маркетинговых целях, для выполнения договорных обязательств или совместной обработки почтовой корреспонденции.

Если Ваша заявка относится к сфере деятельности, затрагивающей несколько предприятий и (или) филиалов группы ERGO, то предприятия и (или) филиалы группы ERGO могут сотрудничать между собой при рассмотрении заданного вопроса.

- **Поставщикам услуг:**

Мы можем предоставлять Ваши личные данные привлеченным нами поставщикам услуг (обработчикам), которые оказывают нам услуги (выполняют работы) и обрабатывают Ваши личные данные от имени и в интересах ERGO в качестве администратора. Привлеченные поставщики услуг вправе обрабатывать личные данные только в соответствии с нашими указаниями и только в объеме, необходимом для надлежащего выполнения возложенных нами обязанностей. ERGO сотрудничает только с такими поставщиками услуг, которые в достаточной мере обеспечивают осуществление соответствующих технических и организационных мероприятий. Например, мы можем сотрудничать с поставщиками услуг, которые оказывают нам содействие при сотрудничестве с клиентами и предоставляют различные услуги информационных технологий, например: услуги разработки и поддержки систем, услуги информационной рассылки, услуги разработки и поддержки домашней страницы/мобильных приложений, облачные услуги, технические решения, основанные на распознавании изображений, например оценка данных застрахованного объекта и др.

ERGO может сотрудничать и с другими поставщиками услуг в целях реализации законных интересов ERGO, выполнения договорных и юридических обязательств ERGO, например: с поставщиками услуг почты и курьерской доставки, автосервисами, которые проводят оценку и ремонт транспортных средств в рамках дел, связанных с дорожно-транспортными происшествиями, или с экспертами для проведения экспертизы, а также со сторонними консультантами, например юридическими бюро или другими независимыми консультантами, и пр. Такие поставщики услуг также могут выступать в качестве самостоятельных независимых администраторов согласно регулированию применимых к ним нормативных актов.

- **Деловым партнерам:**

ERGO может передать Ваши личные данные деловым партнерам, связанным с оказанием услуг клиентам ERGO, например: медицинским учреждениям, аптекам, спортивным клубам, поставщикам услуг оптики, поставщикам услуг оборудования.

- **Поставщикам финансовых услуг:**

ERGO может передавать Ваши идентификационные данные, в том числе данные документа, удостоверяющего личность, страховой договор, документы, подтверждающие его действительность или выплаты в рамках оказания страховых услуг кредитному учреждению или лизинговой компании, указанной в страховом полисе в качестве получателя возмещения или обеспечивающей платежную сделку в рамках конкретного страхового продукта.

- **Другим получателям:**

в определенных случаях компания ERGO обязана передавать Ваши личные данные таким получателям, как, например, государственные и муниципальные организации и учреждения, для выполнения юридической обязанности об оповещении, например:

Службе государственных доходов, правоохранительным органам или надзорным учреждениям, например: Банку Латвии, Центру защиты прав потребителей и др., а также – в зависимости от вида сделки – Ваши личные данные могут быть переданы, например, в Латвийское бюро страховщиков транспортных средств и AS Kredītinformācijas birojs.

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

Ваши личные данные в основном обрабатываются на территории Европейского союза и Европейской экономической зоны (ЕС/ЕЭЗ).

В то же время просим иметь в виду, что некоторые поставщики услуг могут находиться за пределами ЕС/ЕЭЗ, и, соответственно, Ваши личные данные могут обрабатываться за пределами ЕС/ЕЭЗ. В таких случаях ERGO реализует особые мероприятия по защите личных данных, чтобы обеспечить их безопасность. Например, если Ваши личные данные пересылаются в страны, не входящие в ЕС/ЕЭЗ, ERGO гарантирует достаточный уровень защиты, используя доступные инструменты для отправки, например: решение ЕС о достаточности уровня защиты, стандартные оговорки в договоре, обязывающие предприятие условия, отступления или другие инструменты и (или) дополнительные мероприятия, соответствующие конкретному случаю отправки.

Вы вправе ознакомиться или получить информацию об отправке своих личных данных за пределы ЕС/ЕЭЗ по электронному адресу personasdati@ergo.lv или написав заявление в ERGO.

9. Осуществляет ли ERGO автоматизированное принятие индивидуальных решений и профилирование?

Профилирование и (или) автоматизированные индивидуальные решения на основании предоставленной Вами информации об объекте страхования или страховом риске возможны в отдельных случаях, например: чтобы проконсультировать клиента, оценить риски, рассчитать платежи, подготовить и сделать предложения, подготовить и рассмотреть заявки и реализовать другие решения (например, для управления рисками и контроля сделок в рамках борьбы с мошенничеством). Профилирование – это обработка личных данных, осуществляемая с целью оценить риски и личностные качества клиента, включая его кредитоспособность и нынешнее использование услуг, с тем чтобы проанализировать или спрогнозировать риски, страховые потребности, пожелания, интересы клиента и предоставить соответствующие услуги. Решение, основанное на автоматизированной обработке, принимается с использованием информационных технологий. При расчете страховой премии информационные системы ERGO могут автоматически анализировать взятую из доступных источников информацию о субъекте данных и страхуемом имуществе, например: историю страховых возмещений лица, уровень лояльности, место жительства, возраст, в соответствующих случаях – кредитный рейтинг и др.; информацию о транспортном средстве или здании, изготовителе транспортного средства, сведения о ремонте и другие аспекты. Данная информация может повлиять, например, на доступность услуги и (или) размер премии – в зависимости от вида страхования. Например, чем лучше показатель обобщенной информации, тем лучше будет установленная страховая премия, и наоборот.

В частности, мы можем использовать технологические решения, дающие Вам возможность изготовить и предоставить нам, например, фотоснимки объекта страхования и сведения о его местоположении (если Вы решили предоставить их нам), и они могут анализироваться автоматически, позволяя оценить страховые риски, обнаружить дефекты объекта страхования и (или) рассмотреть заявку на выплату страхового возмещения. Автоматизированное принятие решений, включая профилирование, помогает обеспечить быстроту и справедливость принятия решений с учетом доступной нам информации. ERGO обеспечивает регулярный пересмотр используемых методов оценки, чтобы гарантировать их справедливость, точность и объективность. Вы вправе обратиться в ERGO с просьбой, чтобы специалисты ERGO пересмотрели решение, например, о полученном предложении страхования, основанное исключительно на автоматизированной обработке, включая профилирование.

Наличие обстоятельств, нехарактерных для обычных страховых рисков, может сделать автоматизированное принятие решений невозможным. В таком случае сразу может проводиться индивидуальная оценка рисков, что, возможно, потребует дополнительного времени.

10. Как ERGO обрабатывает Ваши личные данные в маркетинговых целях?

Чтобы отправлять отобранные в соответствии с Вашими интересами рекламные материалы, предлагать скидки или делать другие особые предложения, на которые Вы дали свое согласие, ERGO может обрабатывать, например, Ваши имя, фамилию, адрес электронной почты, номер телефона, информацию о предоставленных Вам услугах и т. п.

Просим иметь в виду, что согласие не является единственным основанием, позволяющим ERGO отправлять Вам коммерческие уведомления. Часть вторая статьи 9 закона «Об услугах информационного общества» также предусматривает случаи, когда коммерческие уведомления могут отправляться без предварительного согласия, например, если адрес электронной почты получен в рамках ранее предоставленной услуги страхования.

Вы вправе в любой момент отказаться от получения таких сообщений, например, воспользовавшись порталом самообслуживания www.mansergo.lv, написав на адрес: atteikums@ergo.lv, позвонив по телефону службы поддержки клиентов 22585500 или обратившись в пункты обслуживания клиентов ERGO.

11. Как ERGO обрабатывает Ваши личные данные при проведении кампаний в социальных сетях

Участвуя в конкурсах, организованных на страницах ERGO в социальных сетях, например Facebook, Вы в качестве участника конкурса осознаете, что передаете нам свои личные данные (например, имя, фамилию), доступные на соответствующей странице в социальных сетях, и ERGO может использовать Ваши личные данные для нужд конкурса, в том числе для того, чтобы в случае необходимости связаться с Вами и идентифицировать Вас в качестве победителя и получателя призов. Кроме того, мы можем включить Ваше имя и фамилию в уведомление о победителе конкурса, которое может быть опубликовано на какой-либо из страниц ERGO в социальных сетях.

ERGO не несет ответственности за последствия, которые могут возникнуть у Вас в результате предоставления Вами неверных данных или у других участников конкурса, если Вы в рамках соответствующего конкурса предоставили нам информацию о других физических лицах. Вы в качестве участника конкурса принимаете на себя полную ответственность за указание достоверной информации, за ее точность и подтверждаете, что предоставили для участия в конкурсе только информацию, на предоставление которой у Вас есть юридическое основание, и в случаях, когда Вы предоставили информацию о других физических лицах, подтверждаете, что данные лица не возражают против передачи нам их личных данных.

Вы в качестве субъекта данных вправе отозвать свое согласие и отказаться от получения выигрыша, и в этом случае никакие неблагоприятные последствия не наступают. Отзывая свое согласие, участник конкурса прекращает участие в розыгрыше призов. Заявление об отзыве своего согласия Вы можете отправить, воспользовавшись указанной ERGO контактной информацией.

Личные данные, собираемые в рамках конкурсов, хранятся, только пока это необходимо ERGO для выполнения требований нормативных актов, для проведения конкурса, определения в рамках розыгрыша победителя и связи с ним, а также для передачи выигрыша победителю соответствующего конкурса.

ERGO оставляет за собой право изменить или исправить условия конкурса, опубликовав изменения и исправления на страницах в социальных сетях возле конкретной публикации, связанной с конкурсом.

12. Напоминание о незавершенной покупке

Сообщаем, что ERGO может отправить Вам электронное письмо технического характера, сообщение в интернет-браузере или SMS-сообщение, если Вы не закончите оформлять покупку. Это необходимо, чтобы удостовериться в том, что Вы не столкнулись с техническими проблемами в момент приобретения у ERGO страховой услуги.

13. Как ERGO обрабатывает данные детей?

Сведения о детях ERGO в основном обрабатывает с согласия родителей или законных опекунов. Без их согласия ERGO обрабатывает данные детей только в определенных, особо отмеченных и ограниченных целях (например, несовершеннолетний может быть назван застрахованным или получателем страхового возмещения без согласия опекуна или родителя) и только в разрешенном нормативными актами объеме, например относительно доступности услуг информационного общества.

14. Как долго ERGO хранит Ваши данные?

ERGO будет хранить Ваши личные данные, только пока это необходимо для достижения вышеуказанных целей обработки, кроме случаев, когда более длительное хранение предусмотрено или разрешено применимыми нормативными актами. Если обработка данных осуществляется на основании предоставленного Вами согласия, то данные будут обрабатываться, пока Ваше согласие имеет силу и не отозвано.

ERGO хранит только те личные данные, которые объективно необходимы ERGO, например, для выполнения своих обязанностей, следующих из нормативных актов; для защиты законных прав ERGO; для выполнения обязательств ERGO.

В частности, ERGO сохраняет Ваши данные, полученные с целью оценить страхуемый риск, заключить и выполнить страховой договор, а также оценить обстоятельства страхового случая, в течение срока действия страхового договора, а также еще до 10 лет после его окончания, если иное не предусмотрено нормативными актами, чтобы обеспечить доказательства, которые могут иметь отношение к договорным обязательствам. Личные данные, связанные с запросами субъекта данных, могут храниться до 5 лет.

После достижения цели ERGO немедленно приступит к мероприятиям по удалению соответствующих личных данных или их анонимизации, или надежному уничтожению, если они будут в печатной форме. В зависимости от объема и вида данных технически выполнение таких действий может занять некоторое время. Мы обеспечиваем защиту личных данных в течение всего их жизненного цикла.

15. Каковы Ваши права в качестве субъекта данных?

Вы вправе:

- в любое время **отозвать свое согласие** на обработку Ваших личных данных, однако отзыв согласия не повлияет на законность обработки данных, основанной на этом согласии до его отзыва;
- **возразить против обработки своих личных данных в рекламных целях**, например, воспользовавшись порталом самообслуживания www.mansergo.lv, написав на адрес: atteikums@ergo.lv, позвонив по телефону службы поддержки клиентов 22585500 или обратившись в пункты обслуживания клиентов ERGO;
- **получить доступ к своим личным данным** и получить информацию об их обработке (право субъекта данных на доступ);
- **потребовать исправить** свои личные данные, если они неверные, неполные или неточные, или исправить их самостоятельно, зайдя в свой профиль на www.mansergo.lv (право на исправление);
- попросить ERGO **удалить свои личные данные** («право на забвение») или ограничить их обработку (право на удаление):

ERGO обеспечивает удаление Ваших личных данных по Вашему требованию (например, если обработка данных основана на Вашем согласии, которое Вы отозвали). Однако указанное условие не будет иметь силы, если личные данные, которые Вы просите удалить, ERGO обрабатывает на другом юридическом основании, например, для обеспечения выполнения договорных обязательств или требований нормативных актов;

- воспользоваться **своим правом на ограничение обработки** при наличии обстоятельств, предусмотренных нормативными актами (право на ограничение обработки);
- **запросить копию своих личных данных** в электронной форме и вправе передать эти данные другому администратору в объеме, предусмотренном нормативными актами, и при наличии технической возможности (право на переносимость данных);

- на основании причин, связанных с Вашим особым положением, **возразить против обработки своих личных данных, основанной на законном интересе** или на предоставленных администратору официальных полномочиях (право на возражение);
- **ходатайствовать о пересмотре автоматизированного решения в индивидуальном порядке** с привлечением специалистов ERGO (автоматизированное принятие индивидуальных решений, включая профилирование);
- **обратиться в Государственную инспекцию 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. В то же время сообщаем, что если субъект данных не предоставит в распоряжение ERGO актуальную контактную информацию, он может не получить важные уведомления в связи с обработкой личных данных.

16. Подача жалоб на обработку Ваших данных

В случае возникновения вопросов призываем Вас вначале обратиться с запросом в ERGO. Вы можете подать заявление по юридическому адресу ERGO, обратиться в ERGO, используя портал самообслуживания www.mansergo.lv, или написать специалисту по защите данных ERGO на адрес personasdati@ergo.lv.

Если найти решение не удастся, Вы вправе обратиться в учреждение, надзирающее за ERGO в сфере защиты личных данных, – Государственную инспекцию данных (<https://www.dvi.gov.lv>). В случаях, предусмотренных нормативными актами, если действия, упомянутые в запросе субъекта данных, не выполняются, Вы также вправе обратиться в суд.

17. Информация об использовании cookie-файлов

Мы можем использовать cookie-файлы или подобные им технологии, которые представляют собой небольшие файлы, отправляемые с интернет-страницы и сохраняемые в интернет-браузере, мобильном телефоне или другом устройстве пользователя. Такие данные сохраняются в устройстве пользователя и могут применяться для запоминания информации о посещении пользователем интернет-страницы, обеспечения персонализированного пользовательского опыта и разрешения использования определенных функций интернет-страниц, а также в иных целях, например для рекламы. В частности, если Вы согласились с использованием cookie-файлов нашей домашней страницы в маркетинговых целях, мы можем использовать сведения об истории посещения домашней страницы ERGO.

Подробная информация об использовании cookie-файлов изложена в нашей Политике использования cookie-файлов, которая опубликована на нашей домашней странице.

Для удобства пользователя более подробный обзор используемых ERGO cookie-файлов, целей обработки и сроков хранения приводится во всплывающем уведомлении, в котором Вы можете персонализировать и изменить выбор необязательных cookie-файлов при посещении домашней страницы ERGO.

18. Доступность и пересмотр Политики конфиденциальности

ERGO регулярно пересматривает и обновляет данную Политику конфиденциальности. Актуальную версию ERGO публикует на домашней странице www.ergo.lv.

Если настоящая Политика конфиденциальности переводится на другие языки, текст на латышском языке имеет преимущественную силу в случае расхождений.

Актуальная версия Политики конфиденциальности: 15.10.2025.