

ERGO PRIVĀTUMA POLITIKA

1. Privātuma politikas mērķis

Privātuma politikas mērķis ir sniegt Jums kā klientam informāciju par ERGO veikto personas datu apstrādes nolūku, juridisko pamatu, apjomu, iespējamiem personas datu saņēmējiem, datu aizsardzības principiem un apstrādes termiņiem, datu subjektu tiesībām, kā arī pārziņa identitāti un kontaktinformāciju.

ERGO rūpējas par Jūsu privātumu un personas datu drošību, ievēro Jūsu tiesības uz personas datu aizsardzību un apstrādes likumību saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu 2016/679 (2016.gada 27.aprīlis) par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (Vispārīgā datu aizsardzības regula), Fizisko personu datu apstrādes likumu, citiem piemērojamajiem tiesību aktiem privātuma un datu apstrādes jomā, kā arī šo Privātuma politiku.

ERGO Privātuma politika ir attiecināma uz personas datu apstrādi neatkarīgi no tā, kādā formā un/vai vidē Jūs sniežat personas datus, piemēram, www.ergo.lv, pašapkalpošanās portālā www.mansergo.lv, papīra formā, elektroniski, telefoniski, mobilajā aplikācijā, un kādās sistēmās tie tiek apstrādāti.

ERGO veic nepieciešamos tehniskos un organizatoriskos pasākumus, lai nodrošinātu atbilstošu personas datu drošību, kas saskaņā ar normatīvajiem aktiem nodrošina Jūsu personas datu aizsardzību no nejaušas atklāšanas, izmaiņām vai citādas nelikumīgas datu apstrādes. Personas datu drošībai ERGO veic virkni pasākumu, piemēram, personas datu apstrādē iesaistīto personu apmācību, drošības risku izvērtēšanu un uzraudzību, piekļuves tiesību pārvaldību un kontroli u.c.

Ja sadarbības ietvaros sniežat mums datus par citām personām, piemēram, ja Jūs pārstāvat citas personas, Jums ir pienākums iepazīstināt šīs personas ar šo Privātuma politiku.

2. Kurš atbild par personas datu apstrādi?

Personas datu apstrādes pārzinis ir:

(1) **ERGO Insurance SE**, reģistrēta Igaunijas Republikas Komercreģistrā ar reģistrācijas Nr.10017013, juridiskā adrese: Veskiposti 2/1, Tallina, Igaunija, kuru Latvijas Republikā pārstāv ERGO Insurance SE Latvijas filiāle, ierakstīta Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistra Komercreģistrā ar Nr.40103599913, juridiskā adrese: Skanstes iela 50, Rīga, LV-1013, e-pasts info@ergo.lv un/vai

(2) **ERGO Life Insurance SE**, reģistrēta Lietuvas Republikas Komercreģistrā ar reģistrācijas Nr. 110707135, juridiskā adrese: Geležinio Vilko g.6A, Viļņa, LT-03507, Lietuva, kuru Latvijas Republikā pārstāv ERGO Life Insurance SE Latvijas filiāle, ierakstīta Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistra Komercreģistrā ar Nr.40103336441, juridiskā adrese: Skanstes iela 50, Rīga, LV-1013, e-pasts info@ergo.lv (turpmāk - ERGO).

ERGO Insurance SE un ERGO Life Insurance SE darbojas kā atsevišķi neatkarīgi pārziņi. Atsevišķos gadījumos ERGO Insurance SE un ERGO Life Insurance SE var darboties kā kopīgi pārziņi, pamatojoties uz šajā politikā noteiktajiem tiesiskajiem pamatiem, mērķiem un nolūkiem, piemēram, kopīgu ERGO finanšu un administratīvu funkciju nodrošināšanai, personālvajadzībām, uzņēmējdarbības analīzei un attīstībai, mārketingam, drošībai u.c. ERGO Insurance SE un ERGO Life Insurance SE nodrošina Jūsu personas datu apstrādi saskaņā ar piemērojamajiem normatīvajiem aktiem, tai skaitā attiecībā uz datu subjektu tiesību īstenošanu, tehnisko un organizatorisko drošības pasākumu veikšanu u.c. Jūs varat izmantot savas tiesības attiecībā uz katru un pret katru no pārziņiem. Ērtākai komunikācijai aicinām sazināties ar kontaktpunktu – ERGO uzņēmumu/filiāli, ar ko Jums ir noslēgts līgums vai ir cita veida sadarbība.

3. ERGO kontaktinformācija ar personas datu apstrādi saistītajos jautājumos:

- E-pasta adrese pieprasījumiem saistībā ar personas datu apstrādi un saziņai ar ERGO datu aizsardzības speciālistu ir personasdati@ergo.lv,
- juridiskā adrese: Skanstes iela 50, Rīga, LV-1013, Latvija.

Izmantojot šo kontaktinformācijas e-pastu vai vēršoties ERGO juridiskajā adresē ar pašrocīgi vai ar drošu elektronisku parakstu parakstītu rakstveida iesniegumu, Jūs varat uzdot jautājumu par savu personas datu apstrādi. Mēs Jums sniegsim atbildi bez nepamatotas kavēšanās un jebkurā gadījumā mēneša laikā no pieprasījuma saņemšanas, ja spēsim Jūs identificēt, ciktāl tas ir nepieciešams attiecīgā pieprasījuma ietvaros.

Galvenokārt, ERGO apstrādā Jūsu personas datus, ja pastāv kāds no šiem datu apstrādes **tiesiskajiem pamatiem**:

- Jūsu sniegtā piekrišana - apstrādājot personas datus uz piekrišanas pamata, pirms tās sniegšanas ERGO informēs Jūs par konkrētās datu apstrādes mērķi un savu piekrišanu Jūs varat atsaukt jebkurā laikā;
- leģitīmās intereses – lai realizētu ERGO vai trešās personas leģitīmās intereses (tikai gadījumos, ja datu subjektu intereses vai pamattiesības un pamatbrīvības nav svarīgākas, ņemot vērā saprātīgas datu subjektu gaidas);
- līguma noslēgšana un izpilde – piemēram, lai noslēgtu, grozītu, uzturētu, izpildītu un izbeigtu līgumu, kuru esat noslēdzis ar ERGO vai lai veiktu darbības pēc Jūsu lūguma pirms šī līguma noslēgšanas;
- normatīvo aktu izpilde – lai izpildītu ERGO saistošajos ārējos normatīvajos aktos noteiktos pienākumus;

Kādas ir ERGO leģitīmās intereses:

- veikt komercdarbību;
- sniegt apdrošināšanas pakalpojumus;
- pārbaudīt Jūsu kā klienta identitāti pirms līguma noslēgšanas;
- veikt nepieciešamos pasākumus, lai nodrošinātu līguma saistību izpildi, piemēram, parādsaistību izpilde, tiesvedība u.c.;
- novērst nepamatotus riskus savai komercdarbībai, tai skaitā veikt riska novērtējumu pirms pakalpojumu sniegšanas un līguma izpildes laikā;
- saglabāt uz nepieciešamo laiku Jūsu pieteikumus par pakalpojumu sniegšanu, citus pieteikumus un iesniegumus, piezīmes par tiem, tai skaitā, kas veikti mutiski, zvanot uz zvanu centru, interneta mājaslapā un pašapkalpošanās vidē;
- analizēt ERGO mājaslapas, interneta vietņu un mobilo lietotņu darbību un apmeklējuma statistiku, izstrādāt un ieviest to uzlabojumus;
- administrēt klienta kontu ERGO mājaslapās, pašapkalpošanās vietnēs un mobilajās lietotnēs;
- veikt darbības klientu lojalitātes saglabāšanai;
- veikt klientu datu bāzes segmentāciju efektīvākai pakalpojumu nodrošināšanai un individualizētu atlaižu programmu izstrādei noteiktajai klientu kategorijai nolūkā veicināt klienta uzticamību uzņēmumam un uzlabot komunikācijas efektivitāti;
- izstrādāt un attīstīt pakalpojumus;
- reklamēt savus pakalpojumus, veicināt pārdošanas apjoma pieaugumu;
- informēt datu subjektus par līguma izpildes gaitu, termiņiem un citiem līguma izpildei būtiskiem faktiem;
- sniegt klientiem e-pastā vai citā komunikācijas veidā noderīgu sadarbības informāciju, piemēram, informāciju par nozīmīgiem jaunumiem un izmaiņām pakalpojumu klāstā, apkalpošanas vietas kanālos, darba laika un adreses izmaiņām (ievērojot normatīvajos aktos noteikto kārtību un nosacījumus);
- uzlabot klientu apkalpošanas kvalitāti, tostarp veicot klientu aptaujas par pakalpojumiem un to lietošanas pieredzi (NPS);
- novērst krāpniecību un noziedzīgo nodarījumu mēģinājumus;
- izmeklēt iespējamus krāpniecības gadījumus;
- nodrošināt korporatīvo pārvaldību, finanšu un biznesa uzskaiti, analītiku, statistiku un tirgus izpēti;
- nodrošināt efektīvus uzņēmuma pārvaldības procesus;
- nodrošināt pakalpojumu sniegšanas efektivitāti;
- nodrošināt un uzlabot pakalpojumu kvalitāti;
- veikt un administrēt maksājumus;
- administrēt neveiktus maksājumus;
- vērsties valsts pārvaldes un tiesībsargājošajās iestādēs un tiesā savu tiesisko interešu aizsardzībai;
- informēt sabiedrību par savu darbību;
- veikt drošības pasākumus, tai skaitā veikt videonovērošanu ERGO telpās.

4. Kāds ir personas datu apstrādes nolūks:

(1) Pakalpojumu sniegšana:

- klienta identificēšanai;
- līguma sagatavošanai un noslēgšanai;
- līguma saistību izpildei;
- pakalpojumu darbības nodrošināšanai un uzturēšanai;
- pakalpojumu uzlabošanai, jaunu pakalpojumu attīstībai;
- pakalpojumu reklamēšanai un izplatīšanai, pārdošanas veicināšanai jeb komerciāliem nolūkiem;
- klientu apkalpošanai;
- iebildumu un sūdzību izskatīšanai un apstrādei;
- sadarbības saglabāšanai, klientu lojalitātes paaugstināšanai, apmierinātības pētījumiem;

- norēķinu administrēšanai, tostarp izmaksu nodrošināšanai;
- riska novērtēšanai un mazināšanai;
- kredītriska novērtēšanai un kredītriska pārvaldībai;
- ERGO mājaslapas un mobilo aplikāciju uzturēšanai un darbības uzlabošanai, lai nodrošinātu efektīvu un ērtu pakalpojumu sniegšanu, informācijas apmaiņu un saziņu ar klientu;
- iekšējai klientu grupēšanai papildu bonusu, tostarp atlaistu piešķiršanai.

(2) Biznesa plānošana un analītika:

- statistikas analīzei;
- uzņēmējdarbības analīzei;
- biznesa procesu uzturēšanai un uzlabošanai;
- darbības plānošanai un uzskaitēi;
- efektivitātes noteikšanai un uzlabošanai;
- datu kvalitātes nodrošināšanai;
- tirgus un sabiedriskā viedokļa pētījumu veikšanai;
- pārskatu sagatavošanai;
- klientu aptauju veikšanai nolūkā attīstīt klientu apkalpošanas līmeni un uzlabot lietotāja pieredzi apdrošināšanas jomā;
- noziedzīgu nodarījumu novēršanai un izmeklēšanai.
- riska vadības ietvaros.

(3) Citi nolūki:

- saistošo normatīvo aktu prasību izpildei, tai skaitā, lai nodrošinātu normatīvo aktu un/vai uzraugošo institūciju norādījumu ievērošanu, piemēram, apdrošināšanas un pārapdrošināšanas jomas normatīvie akti; apdrošināšanas līguma jomas normatīvie akti, grāmatvedības jomas normatīvie akti, noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas jomas normatīvie akti, starptautisko un Latvijas Republikas nacionālo sankciju jomas normatīvie akti, trauksmes celšanas jomas normatīvie akti, Ārvalstu konta nodokļu atbilstības akta regulējums (FATCA) un Vienotā ziņošanas standarta regulējums (CRS), Eiropas Savienības Maksābspēja II jomas normatīvie akti u.c.;
- audita, darbības atbilstības un risku pārvaldības nodrošināšanas nolūkos;
- informācijas sniegšanai valsts pārvaldes iestādēm un tiesībsargājošajām iestādēm ārējos normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos un apjomā;
- specifiskos nolūkos, par kuriem ERGO informēs datu subjektus brīdī, kad datu subjekts sniegs attiecīgus personas datus ERGO.

5. Kādas personas datu kategorijas apstrādā ERGO?

Lai saņemtu apdrošināšanas pakalpojumu, ERGO pieprasīs un apstrādās Jūsu personas datus (piemēram, identifikācijas datus, tai skaitā vārdu, uzvārdu, personas kodu, kontaktinformāciju, tai skaitā adresi, e-pastu, tālruni; attiecīgos gadījumos, piemēram, ja ir atliktais vai dalītais maksājums - kredītinformāciju; finanšu datus, tai skaitā norēķinu konta numuru; apdrošinājuma ņēmēja informāciju, apdrošinātās personas, labuma guvējus un, atkarībā no apdrošināšanas produkta, arī citu informāciju, piemēram, informācija par apdrošināšanas objektiem, piemēram, informāciju par transportlīdzekli, īpašumu, veselību, negadījumu vēsturi; personas datus, ko nepieciešams apstrādāt saskaņā ar normatīvajiem aktiem; komunikācijas datus saziņas ietvaros ar ERGO; u.c., lai sagatavotu apdrošināšanas piedāvājumu, novērtētu riskus un noslēgtu apdrošināšanas līgumu.

Apdrošināšanas līguma noslēgšana un ar to saistītās darbības nav iespējamās bez personas datu apstrādes. Personas datu apstrāde ir priekšnosacījums, lai varētu izskatīt Jūsu pieprasījumu, tai skaitā noslēgtu apdrošināšanas līgumu un izskatītu citus ar Jūsu konkrēto situāciju saistītos jautājumus. Ja atsakāties sniegt personas datus, Jūsu individuālā jautājuma izskatīšana nebūs iespējama.

Lai novērtētu zaudējumu apmēru un pieņemtu lēmumu par apdrošināšanas atlīdzības izmaksas kārtību un apmēru, ERGO pieprasīs un apstrādās arī citus Jūsu personas datus (piemēram, informāciju par apdrošināšanas gadījuma apstākļiem, veselību, u.c.).

Lai nodrošinātu apdrošināšanas līguma izpildi un ar apdrošināšanas gadījumiem saistīto **pierādījumu identificēšanu un reģistrēšanu**, ERGO veic Jūsu pieteikuma ar Klientu zvanu apkalpošanas centra vai atsevišķiem citiem ERGO darbiniekiem telefonsarunas ierakstu (ienākošie, izejošie zvani). Šādi sarunu ieraksti tiek uzglabāti ne ilgāk kā tas nepieciešams konkrētajam mērķim un saskaņā ar piemērojamiem tiesību aktiem.

Lai sniegtu **augstas kvalitātes klientu apkalpošanas servisu un uzlabotu klientu apkalpošanas līmeni**, ERGO ieraksta Jūsu sarunas ar Klientu zvanu apkalpošanas centra vai atsevišķiem citiem ERGO darbiniekiem (ienākošie, izejošie zvani). Sarunu ieraksti tiek uzglabāti pēc iespējas īsāku periodu, izņemot gadījumus, ja sarunas laikā tiek noslēgts līgums vai, ja tas nepieciešams leģitīmo interešu aizsardzībai vai normatīvo aktu izpildei, piemēram, tos ir pieprasījušas tiesībsargājošās iestādes vai ir konstatēti noziedzīgi nodarījumi.

Lai **novērstu un/vai atklātu noziedzīgu nodarījumu**, nodrošinot īpašuma aizsardzību, un fizisko personu vitāli svarīgu interešu aizsardzībai, ERGO telpās tiek veikta videonovērošana, par ko Jūs tiek atbrīdināts ar informatīviem paziņojumiem par telpās veikto videonovērošanu. Video ieraksti tiek uzglabāti ne ilgāk kā 2 nedēļas, izņemot gadījumus, ja tas ir nepieciešams normatīvo aktu izpildei vai leģitīmo interešu aizsardzībai, piemēram, ja tos ir pieprasījušas tiesībsargājošās iestādes vai ir konstatēti noziedzīgi nodarījumi.

6. Kur ERGO iegūst personas datus?

Galvenokārt ERGO saņem personas datus no pašiem klientiem, piemēram, kad klients iesniedz pieteikumu apdrošināšanas līguma noslēgšanai vai piesaka atlīdzību.

Attiecīgos gadījumos, piemēram, lai novērtētu apdrošināšanas risku, aprēķinātu prēmiju, sagatavotu apdrošināšanas piedāvājumu, noslēgtu vai atjaunotu apdrošināšanas līgumu, izmeklētu ar apdrošināšanu saistītus apstākļus, noteiktu apdrošināšanas atlīdzības apmēru un tml., ERGO var saņemt un apkopot Jūsu personas datus no citiem avotiem, piemēram:

- personas dati, ko cita persona, piemēram, apdrošinājuma ņēmējs par apdrošināto, sniedz ERGO, piemēram, apdrošināšanas piedāvājuma saņemšanai, līguma noslēgšanai, zaudējumu atlīdzības saņemšanai un saziņai ar ERGO;
- datu subjekta pilnvarots vai likumīgs pārstāvis;
- apdrošināšanas starpnieki, tai skaitā apdrošināšanas aģenti vai brokeri, apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieki;
- pārapdrošināšanas partneri un atlīdzību administrēšanas partneri;
- personas dati, kas iegūti, izmantojot ERGO pakalpojumus, piemēram, zvanu ierakstīšana, e-pasti;
- publiskās un privātās datu datubāzes, piemēram, Uzņēmumu reģistrs, Ceļu Satiksmes Drošības Direkcija (CSDD), Latvijas Transportlīdzekļu apdrošinātāju birojs, AS "Kredītinformācijas birojs";
- publiskie avoti, tai skaitā oficiālie paziņojumi;
- valsts un pašvaldības iestādes, tiesībsargājošās iestādes;
- veselības aprūpes pakalpojumu sniedzēji, aptiekas, neatkarīgi eksperti, dzīvojamās mājas pārvaldītāji, ar apdrošināto objektu saistīti pakalpojumu sniedzēji, apdrošinātājs vai cita trešā persona, kurai ir pienākums pēc ERGO pieprasījuma nodot personas datus vai kas nodrošina piekļuvi tiem, ja piekļuve personas datiem ir nepieciešama apdrošināšanas līguma izpildei un tā izpildes nodrošināšanai vai piedziņas prasību iesniegšanai;
- bankas un citas maksājumu iestādes;
- datu subjekta darba devējs, piemēram, iegādājoties apdrošināšanas polisi;
- ERGO grupas uzņēmumi un filiāles;
- citas trešās personas, kad tam ir tiesisks pamats, piemēram, normatīvajos aktos paredzētajos gadījumos un tml.

7. Kam ERGO nodod Jūsu datus?

ERGO bez nepieciešamības neizpauž Jūsu personas datus trešajām personām, tajā skaitā konfidencialu informāciju par Jūsu apdrošināšanas līgumu. Piekļuve Jūsu datiem ir tikai tiem ERGO darbiniekiem, kuriem tā nepieciešama savu darba pienākumu veikšanai. Tomēr atbilstoši normatīvo aktu prasībām vai līgumā noteiktos gadījumos, vai pamatojoties uz Jūsu piekrišanu, vai saskaņā ar ERGO leģitīmajām interesēm, ERGO var nodot Jūsu personas datus citām personām, piemēram, personas dati var tikt izpausti trešajām personām, ja tas nepieciešams apdrošināšanas līguma noslēgšanai vai apdrošināšanas līguma izpildei ar Jums kā klientu, kā to paredz normatīvie akti, vai citu likumīgu iemeslu dēļ. Informācija var tikt sniegta arī citām pusēm pēc Jūsu pieprasījuma vai saskaņā ar Jūsu līgumsaistībām pret citām pusēm. Personas dati var tikt nodoti, piemēram:

- **Pārapdrošinātājam:**

riski, kurus ERGO uzņemas Jūsu vietā, ir apdrošināti specializētās apdrošināšanas sabiedrībās – pārāpdrošināšanas sabiedrībās. Pārāpdrošinātājiem var būt nepieciešami Jūsu apdrošināšanas līguma dati pārāpdrošināšanas pakalpojumu nodrošināšanai.

- **Apdrošināšanas aģentam, brokerim vai papildpakalpojumu starpniekam:**

Ja Jūs uzticat apdrošināšanu apdrošināšanas starpniekam (apdrošināšanas aģentam vai brokerim) vai papildpakalpojumu starpniekam, apdrošināšanas starpnieks vai papildpakalpojumu starpnieks apstrādās nepieciešamos datus, lai ERGO noslēgtu un izpildītu attiecīgo līgumu. Apdrošināšanas aģents vai brokers šo informāciju nodos ERGO. Savukārt ERGO arī nodod personas datus savam apdrošināšanas aģentam vai papildpakalpojumu starpniekam, ciktāl tam ir nepieciešama šī informācija, lai sniegtu Jums nepieciešamo konsultāciju un atbalstu apdrošināšanas pakalpojuma saņemšanai.

- **ERGO grupas ietvaros:**

ERGO grupas ietvaros konkrēti uzdevumi, kas saistīti ar personas datu apstrādi, var tikt veikti centralizēti. Ja esat apdrošināts vienā vai vairākos ERGO grupas uzņēmumos un/vai filiālēs, Jūsu personas datus (izņemot īpašo kategoriju datus) var apstrādāt arī cits ERGO grupas uzņēmums un/vai filiāle, piemēram, apdrošināšanas pakalpojuma nodrošināšanai, klientu apkalpošanai mārketinga nolūkos, līgumisku saistību vai pasta korespondences kopīgai apstrādei.

Ja Jūsu pieteikums ir saistīts ar darbības jomu, kas skar vairākus ERGO grupas uzņēmumus un/vai filiāles, ERGO grupas uzņēmumi un/vai filiāles var sadarboties savā starpā, lai izskatītu pieteikto jautājumu.

- **Pakalpojumu sniedzējiem:**

Mēs varam sniegt Jūsu personas datus mūsu piesaistītajiem pakalpojumu sniedzējiem (apstrādātājiem), kuri sniedz mums pakalpojumus (veic darbus) un apstrādā Jūsu personas datus ERGO kā pārziņa vārdā un interesēs. Piesaistītajiem pakalpojumu sniedzējiem ir tiesības apstrādāt personas datus tikai saskaņā ar mūsu norādījumiem un tikai tādā apmērā, kādā tas ir nepieciešams, lai pienācīgi izpildītu mūsu noteiktos pienākumus. ERGO izmanto tikai tos pakalpojumu sniedzējus, kuri pietiekami nodrošina, ka tiks īstenoti atbilstoši tehniskie un organizatoriskie pasākumi. Piemēram, mēs varam sadarboties ar pakalpojumu sniedzējiem, kas sniedz mums atbalstu sadarbībai ar klientiem un nodrošina dažādus informācijas tehnoloģiju pakalpojumus, piemēram, sistēmu izstrādes un uzturēšanas pakalpojumus, informācijas izsūtņu pakalpojumus, mājaslapas/mobilo aplikāciju izstrādes un uzturēšanas pakalpojumus, mākoņpakalpojumus, tehniskos risinājumus, kas balstīti uz attēlu atpazīšanu, piemēram, apdrošinātā objekta datu novērtēšana u.c.

ERGO var sadarboties arī ar citiem pakalpojumu sniedzējiem, lai īstenotu ERGO leģitīmās intereses, izpildītu ERGO līgumiskās un juridiskās saistības, piemēram, pasta un kurjeru pakalpojumu sniedzējiem, autoservisiem, kas nodrošina transportlīdzekļu izvērtēšanu un remontdarbus ar ceļu satiksmes negadījumiem saistīto lietu ietvaros vai ekspertiem ekspertīzes veikšanai, kā arī ārējiem konsultantiem, piemēram, juridiskajiem birojiem vai citiem neatkarīgiem konsultantiem u.c. Šādi pakalpojumu sniedzēji var darboties arī kā patstāvīgi neatkarīgi pārziņi saskaņā ar sev saistošo normatīvo aktu regulējumu.

- **Sadarbības partneriem:**

ERGO var nodot Jūsu personas datus sadarbības partneriem, kas saistīti ar pakalpojumu sniegšanu ERGO klientiem, piemēram, ārstniecības iestādēm, aptiekām, sporta klubiem, optikas pakalpojumu sniedzējiem, iekārtu pakalpojumu sniedzējiem.

- **Finanšu pakalpojumu sniedzējiem:**

ERGO var nodot Jūsu identifikācijas datus, tostarp identitāti apliecinošā dokumenta datus, apdrošināšanas līgumu, tā spēkā esamību vai apdrošināšanas pakalpojumu sniegšanas ietvaros veikto izmaksu apliecinājuma datus kredītiestādei vai līzings sabiedrībai, kas norādīta

kā atlīdzības saņēmējs apdrošināšanas polisē vai nodrošina maksājuma darījumu konkrētā apdrošināšanas produkta ietvaros.

- **Citiem saņēmējiem:**

ERGO noteiktajos gadījumos ir pienākums nodot Jūsu personas datus tādiem saņēmējiem kā, piemēram, valsts un pašvaldības organizācijas un iestādes, lai izpildītu juridisku pienākumu par paziņošanu, piemēram, Valsts ieņēmumu dienestam, tiesībsargājošām iestādēm vai uzraudzības iestādēm, piemēram, Latvijas Banka, Patērētāju tiesību aizsardzības centrs, u.c., kā arī Jūsu personas dati atbilstoši darījuma veidam var tikt nodoti, piemēram, Latvijas Transportlīdzekļu apdrošinātāju birojam, AS "Kredītinformācijas birojs".

8. Vai ERGO pārsūta Jūsu datus uz citām valstīm ārpus Eiropas Savienības?

Jūsu personas dati pamatā tiek apstrādāti Eiropas Savienības un Eiropas Ekonomiskās zonas (ES/EEZ) teritorijā.

Vienlaicīgi, lūdzu, ņemiet vērā, ka daži pakalpojumu sniedzēji var atrasties ārpus ES/EEZ, tādējādi Jūsu personas dati var tikt apstrādāti ārpus ES/EEZ. Šādos gadījumos ERGO izvēlas izmantot īpašus personas datu aizsardzības pasākumus, lai nodrošinātu personas datu drošību. Piemēram, ja Jūsu personas dati tiek pārsūtīti uz valstīm ārpus ES/EEZ, ERGO garantē pietiekamu aizsardzības līmeni, izmantojot pieejamos nosūtīšanas rīkus, piemēram, ES lēmumu par aizsardzības līmeņa pietiekamību, līguma standartklauzulas, saistošos uzņēmuma noteikumus, atkāpes vai citus rīkus un/vai papildu pasākumus, kas piemēroti konkrētās nosūtīšanas gadījumā.

Jums ir tiesības iepazīties vai iegūt informāciju par savu personas datu nosūtīšanu ārpus ES/EEZ, sazinoties: personasdati@ergo.lv vai rakstot iesniegumu uz ERGO.

9. Vai ERGO veic automatizētu individuālu lēmumu pieņemšanu un profilēšanu?

Pamatojoties uz Jūsu sniegto informāciju par apdrošināšanas objektu vai risku, atsevišķos gadījumos ir iespējama profilēšana un/vai automatizēti individuāli lēmumi, piemēram, lai konsultētu klientu, novērtētu riskus, aprēķinātu maksājumus, sagatavotu un izteiktu piedāvājumus, sagatavotu un izskatītu pieteikumus un īstenotu citus lēmumus, piemēram, lai pārvaldītu riskus un kontrolētu darījumus cīņā pret krāpšanu. Profilēšana ir personas datu apstrāde, kuras mērķis ir novērtēt klienta riskus un klienta personiskās īpašības, tai skaitā kredītspēju un esošo pakalpojumu izmantošanu, lai analizētu vai prognozētu klienta riskus, apdrošināšanas vajadzības, vēlmes un intereses un sniegtu attiecīgus pakalpojumus. Lēmums, kas balstīts uz automatizētu apstrādi, tiek pieņemts, izmantojot informācijas tehnoloģijas. Aprēķinot apdrošināšanas prēmiju, ERGO informācijas sistēmas automātiski var analizēt informāciju, kas no pieejamiem avotiem apkopota par datu subjektu un par apdrošināmo īpašumu, piemēram, personas apdrošināšanas atlīdzību vēsture, lojalitātes līmenis, dzīvesvieta, vecums, attiecīgos gadījumos - kredītreitings u.c.; transportlīdzekļa vai ēkas informācija, transportlīdzekļa ražotājs, remonta dati, kā arī citus aspektus. Šī informācija var ietekmēt, piemēram, pakalpojuma pieejamību un/vai prēmijas apmēru atkarībā no apdrošināšanas veida. Piemēram, jo labāks ir apkopotās informācijas rādītājs, jo labāka apdrošināšanas prēmija var tikt noteikta, un otrādi.

Mēs varam izmantot, piemēram, tehnoloģiskos risinājumus, kas dod Jums iespēju uzņemt un iesniegt mums, piemēram, apdrošināšanas objekta fotoattēlus un atrašanās vietas informāciju (ja izvēlaties mums to sniegt), un tas var tikt analizēts automatizētā veidā, lai nodrošinātu apdrošināšanas risku izvērtēšanu, apdrošināšanas objekta defektu noteikšanu un/vai apdrošināšanas atlīdzību izskatīšanu. Automatizēta lēmumu pieņemšana, tostarp profilēšana, palīdz nodrošināt, ka mūsu lēmumi tiek pieņemti ātri un taisnīgi saskaņā ar mūsu rīcībā esošo informāciju. ERGO nodrošina, ka izmantotās novērtēšanas metodes tiek regulāri pārskatītas, lai nodrošinātu to taisnīgumu, precizitāti un objektivitāti. Jums ir tiesības sazināties ar ERGO un lūgt, lai ERGO speciālisti pārskata lēmumu, piemēram, par saņemto apdrošināšanas piedāvājumu, kas ir balstīts tikai uz automatizētu apstrādi, tostarp profilēšanu.

Ja pastāv apstākļi, kas nav raksturīgi standarta apdrošināšanas riskiem, automatizēta lēmuma pieņemšana var nebūt pieejama. Šādā gadījumā var uzreiz tikt veikta individuāla risku novērtēšana, kas var prasīt papildu laiku.

10. Kā ERGO apstrādā Jūsu personas datus mārketinga nolūkos?

Lai nosūtītu uz Jūsu interesēm balstītus reklāmas materiālus, atlaides vai citus īpašos piedāvājumus, kam esat devis savu piekrišanu, ERGO var apstrādāt, piemēram, Jūsu vārdu, uzvārdu, e-pasta adresi, tālruņa numuru, informāciju par Jums sniegtajiem pakalpojumiem un tml.

Vēlamies Jūs informēt, ka piekrišana nav vienīgais pamats, lai ERGO sūtītu Jums komerciālos paziņojumus. Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma 9.panta otrā daļa paredz arī gadījumus, kad komerciālos paziņojumus var sūtīt bez piekrišanas saņemšanas, piemēram, ja e-pasta adrese ir iegūta iepriekš sniegta apdrošināšanas pakalpojuma ietvaros.

Jūs jebkurā laikā varat atteikties no šādu ziņu saņemšanas, piemēram, izmantojot pašapkalpošanās portālu www.mansergo.lv, rakstot uz e-pastu: atteikums@ergo.lv, zvanot uz klientu atbalsta tālruni 22585500 vai vēršoties pie ERGO klientu apkalpošanas vietās.

11. Kā ERGO apstrādā Jūsu personas datus sociālo tīklu kampaņās

Piedaloties konkursos, kuri tiek organizēti ERGO sociālo tīklu lapās, piemēram, Facebook, Jūs kā konkursa dalībnieks apzināties, ka nododat mums savus personas datus (piemēram, vārds, uzvārds), kas pieejami attiecīgajā sociālo tīklu lapā un ERGO Jūsu personas datus var izmantot konkursa vajadzībām, tai skaitā, lai nepieciešamības gadījumā ar Jums sazinātos un identificētu Jūs kā uzvarētāju un balvu saņēmēju. Tāpat mēs varam iekļaut Jūsu vārdu un uzvārdu paziņojumā par konkursa uzvarētāju, kas var tikt nopublicēts kādā no ERGO sociālo tīklu lapām.

ERGO neatbild par sekām, kas varētu rasties nepareizas datu sniegšanas dēļ vai varētu rasties citiem konkursa dalībniekiem, ja Jūs nodotu mums informāciju par citām fiziskajām personām attiecīgā konkursa ietvaros. Jūs kā konkursa dalībnieks uzņematies pilnu atbildību par patiesas informācijas norādīšanu, par tās precizitāti, un apliecināt, ka dalībai konkursā ir sniegta tikai tāda informācija, kuras sniegšanai Jums pastāv tiesisks pamats un gadījumos, ja sniežat informāciju attiecībā uz citām fiziskajām personām, tad apliecināt, ka šīs personas neiebilst, ka esat nodevis mums personas datus.

Jums kā datu subjektam ir tiesības atsaukt savu piekrišanu un atteikties no laimesta saņemšanas, un tādā gadījumā neiestāties nekādas negatīvas sekas. Atsaucot savu piekrišanu, konkursa dalībnieks vairs nepiedalās balvu izlozē. Šādu atsaukumu Jūs varat nosūtīt uz ERGO norādīto kontaktinformāciju.

Personas dati, kas tiek ievākti konkursu ietvaros, tiek glabāti tikai tik ilgi, cik tas ir nepieciešams, lai ERGO īstenotu normatīvo aktu prasības, veiktu konkursa norisi, izlozētu uzvarētāju un sazinātos, kā arī nodotu laimestu attiecīgā konkursa uzvarētājam.

ERGO patur tiesības grozīt vai mainīt konkursa noteikumus, publicējot grozījumus un izmaiņas sociālo tīklu lapas vietnēs pie konkrētas publikācijas, kas saistīta ar konkursu.

12. Atgādinājums par nepabeigtu pirkumu

Informējam, ka ERGO var nosūtīt Jums tehniskā atbalsta e-pastu, interneta pārlūka ziņu vai SMS, ja nebūsiat pabeidzis noformēt pirkumu. Tas ir nepieciešams, lai pārliecinātos, ka Jūs nav skārušas tehniskas problēmas brīdī, kad no ERGO iegādājaties apdrošināšanas pakalpojumu.

13. Kā ERGO apstrādā bērnu datus?

Datus par bērniem, galvenokārt, ERGO apstrādā ar vecāku vai likumisko aizbildņu piekrišanu. Bez viņu piekrišanas ERGO apstrādā bērnu datus tikai noteiktiem, īpaši definētiem un ierobežotiem mērķiem (piemēram, nepilngadīgo var nosaukt par apdrošināto personu vai apdrošināšanas atlīdzības saņēmēju bez aizbildņa vai vecāka piekrišanas) un ciktāl to paredz normatīvie akti, piemēram, attiecībā uz informācijas sabiedrības pakalpojumu pieejamību.

14. Cik ilgi ERGO saglabā Jūsu datus?

ERGO Jūsu personas datus glabās tik ilgi, cik nepieciešams minēto apstrādes mērķu sasniegšanai, ja vien ilgāka to glabāšana nav noteikta vai atļauta ar piemērojamiem normatīvajiem aktiem. Ja datu apstrāde notiek, pamatojoties uz Jūsu sniegtu piekrišanu, tad dati tiks apstrādāti, kamēr Jūsu piekrišana ir spēkā un nav atsaukta.

ERGO saglabā tikai tos personas datus, kas ERGO ir objektīvi nepieciešami, piemēram, lai pildītu savus pienākumus, kas izriet no normatīvajiem aktiem; aizsargātu ERGO leģitīmās tiesības; izpildītu ERGO saistības.

Piemēram, ERGO saglabā Jūsu datus, kas ir iegūti ar nolūku novērtēt apdrošināmo risku, noslēgt un izpildīt apdrošināšanas līgumu, kā arī izvērtēt apdrošināšanas gadījuma apstākļus, apdrošināšanas līguma spēkā esamības laikā, kā arī vēl pēc tam līdz 10 gadiem, ja vien normatīvie akti nenosaka citādāk, lai nodrošinātu pierādījumus, kas var izrietēt no līguma saistībām. Ar datu subjekta pieprasījumiem saistītie personas dati var tikt glabāti līdz 5 gadiem.

Pēc mērķa sasniegšanas ERGO nekavējoties uzsāks pasākumus, lai izdzēstu attiecīgos personas datus vai tos anonimizētu, vai drošā veidā iznīcinātu, ja tie būs papīra formātā. Atkarībā no datu apjoma un veida – tehniski šādu darbību veikšana var prasīt kādu laiku. Mēs nodrošinām personas datu aizsardzību visā to dzīves ciklā.

15. Kādas ir datu subjekta tiesības?

Jums ir tiesības:

- jebkurā laikā **atsaukt Jūsu piekrišanu** Jūsu personas datu apstrādei, taču tas, ka atsauksiet minēto piekrišanu, neietekmēs datu apstrādes likumību, kas pamatojās uz šo piekrišanu pirms tās atsaukuma;
- **iebilst pret Jūsu personas datu apstrādi reklāmas nolūkos**, piemēram, izmantojot pašapkalpošanās portālu www.mansergo.lv, rakstot uz e-pastu: atteikums@ergo.lv, zvanot uz klientu atbalsta tālruni 22585500 vai vērsties pie ERGO klientu apkalpošanas vietās;
- **piekļūt saviem personas datiem** un saņemt informāciju par to apstrādi (datu subjekta piekļuves tiesības);
- **pieprasīt labot** Jūsu personas datus, ja tie ir nepareizi, nepilnīgi vai neprecīzi vai izlabot tos pašam, ielogojoties savā profilā www.mansergo.lv (tiesības labot);
- lūgt ERGO **dzēst savus personas datus** ("tikt aizmirstam") vai ierobežot to apstrādi (tiesības uz dzēšanu);

ERGO nodrošina Jūsu personas datu dzēšanu pēc Jūsu pieprasījuma (piemēram, tad, ka datu apstrāde ir pamatota ar Jūsu piekrišanu un Jūs to atsaucat). Taču minētais nosacījums nebūs spēkā, ja personas datus, ko lūdzat dzēst, ERGO apstrādā saskaņā ar citu tiesisku pamatu, piemēram, lai nodrošinātu līgumsaistību vai normatīvo aktu prasību izpildi;

- izmantot **savas tiesības ierobežot apstrādi**, ja pastāv normatīvajos aktos paredzētie apstākļi (tiesības ierobežot apstrādi);
- **pieprasīt Jūsu personas datu kopiju** elektroniskā formātā un tiesības uz šo datu nodošanu citam pārzinim, ciktāl to paredz normatīvie akti un ja tas ir tehniski iespējams (tiesības uz datu pārnēsāmību);
- balstoties uz iemesliem saistībā ar savu īpašo situāciju, **iebilst pret savu personas datu apstrādi, kas pamatojas uz leģitīmo interesi** vai uz pārzinim piešķirto oficiālo pilnvaru pamata (tiesības iebilst);
- **lūgt automatizēta lēmuma pārskatīšanu individuālā veidā** ar ERGO speciālistu piesaisti (automatizēta individuālu lēmumu pieņemšana, tostarp profilēšana);
- Jums ir **tiesības vērsties Datu valsts inspekcijā**.

Ja vēlaties apskatīt savus datus vai tos labot, Jūs varat izmantot pašapkalpošanās portālu www.mansergo.lv vai sazināties ar ERGO rakstveidā, izmantojot norādīto adresi. Vienlaicīgi informējam, ka, ja datu subjekts nesniegs ERGO rīcībā aktuālus kontaktdatus, datu subjekts varētu nesaņemt svarīgus paziņojumus saistībā ar personas datu apstrādi.

16. Sūdzību iesniegšana par Jūsu datu apstrādi

Ja rodas jautājumi, aicinām vispirms ar pieprasījumu vērsties pie ERGO. Jums ir iespēja iesniegt iesniegumu ERGO juridiskajā adresē, sazināties ar ERGO, izmantojot pašapkalpošanās portālu www.mansergo.lv vai rakstīt ERGO datu aizsardzības speciālistam uz personasdati@ergo.lv.

Ja risinājumu neizdodas rast, Jums ir tiesības vērsties ERGO uzraudzības iestādē saistībā ar personas datu aizsardzību - Datu valsts inspekcijā (<https://www.dvi.gov.lv>). Normatīvajos aktos paredzētajos gadījumos, ja netiek veiktas datu subjekta pieprasījumā minētās darbības, Jums ir tiesības arī vērsties tiesā.

17. Informācija par sīkdatņu izmantošanu

Mēs varam izmantot sīkdatnes vai līdzīgas tehnoloģijas, kas ir nelielas datnes, kas tiek nosūtītas no tīmekļa vietnes un saglabātas lietotāja tīmekļa pārlūkprogrammā, mobilajā tālrunī vai citā ierīcē. Šie dati tiek saglabāti lietotāja ierīcē, un tos var izmantot, lai atcerētos informāciju par lietotāja tīmekļa vietnes apmeklējumu, nodrošinātu personalizētu lietotāja pieredzi un ļautu izmantot noteiktas tīmekļa lapu funkcijas, kā arī citiem mērķiem, piemēram, tās var tikt izmantotas reklāmai. Piemēram, ja esat izvēlējies dot piekrišanu mūsu mājas lapas sīkdatnēm mārketinga nolūkos, mēs varam izmantot ERGO mājaslapas apmeklējuma vēstures informāciju.

Plašāka informācija par sīkdatņu izmantošanu ir ietverta mūsu Sīkdatņu politikā, kas pieejama mūsu mājaslapā.

Lietotāja ērtībai plašāku pārskatu par ERGO izmantotajām sīkdatnēm, apstrādes nolūku un glabāšanas termiņiem, skatīt uznirstošajā paziņojumā, kurā Jūs varat personalizēt un mainīt neobligāto sīkdatņu izvēlni, apmeklējot ERGO mājaslapu.

18. Privātuma politikas pieejamība un pārskatīšana

ERGO regulāri pārskata un atjauno šo Privātuma politiku. Aktuālo versiju ERGO publicē mājaslapā www.ergo.lv.

Ja šī Privātuma politika ir tulkota citās valodās, pretrunu gadījumā noteicošais ir teksts latviešu valodā.

Privātuma politikas aktuālā versija: 15.10.2025.