

ERGO Privātuma politika

Privātuma politikas mērķis ir sniegt fiziskajai personai – datu subjektam jeb Jums kā Klientam – informāciju par personas datu apstrādes nolūku, apjomu, aizsardzību un apstrādes termiņu datu iegūšanas laikā un apstrādājot datu subjekta personas datus.

ERGO rūpējas par Jūsu privātumu un personas datu aizsardzību, ievēro Jūsu tiesības uz personas datu aizsardzību un apstrādes likumību saskaņā ar piemērojamiem tiesību aktiem: Eiropas Parlamenta un padomes 2016.gada 27.apriļa Regulu 2016/679 par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un

šādu datu brīvu apriti (Vispārīgā datu aizsardzības regula), Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem, šo Privātuma politiku un citiem piemērojamiem tiesību aktiem privātuma un datu apstrādes jomā.

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

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: A.H.Tammsaare tee 47, Tallinā, 11316, Igaunijā, 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 un/vai

2. **ERGO Life Insurance SE**, reģistrēta Lietuvas Republikas Komercreģistrā ar reģistrācijas Nr. 110707135, juridiskā adrese: Geležinio Vilko g.6A, Viļņā, LT-03507, Lietuvā, 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, (turpmāk - ERGO).

ERGO kontaktinformācija ar personas datu apstrādi saistītajos jautājumos:

personasdati@ergo.lv, juridiskā adrese: Skanstes iela 50, Rīga, LV-1013. Izmantojot šo kontaktinformāciju vai vērsoties ERGO juridiskajā adresē ar rakstveida iesniegumu, Jūs varat uzdot jautājumu par personas datu apstrādi ERGO datu aizsardzības speciālistam. ERGO uzraudzības iestāde saistībā ar personas datu aizsardzību ir Datu valsts inspekcija, tomēr jebkurā gadījumā aicinām vispirms ar savu lūgumu vērsties pie mums.

Kādam nolūkam un ar kādu tiesisko pamatojumu personas dati tiek apstrādāti?

Ja vēlaties saņemt apdrošināšanas pakalpojumu, ERGO pieprasīs Jūsu datus (piemēram, vārdu, uzvārdu, personas kodu, kontaktinformāciju, norēķinu konta numuru, informāciju par apdrošinātām personām un atkarībā no apdrošināšanas produkta arī citu informāciju, piemēram, informāciju par transportlīdzekli, īpašumu, veselību, negadījumu vēsturi u.c.), lai sagatavotu apdrošināšanas piedāvājumu, novērtētu riskus un noslēgtu apdrošināšanas līgumu. Apdrošināšanas līguma noslēgšana nav iespējama bez Jūsu datu apstrādes.

Lai nodrošinātu augstas kvalitātes klientu apkalpošanas servisu, kā arī apdrošināšanas līgumu apkalpošanu un pierādījumu fiksēšanu, mēs ierakstīsim Jūsu sarunas ar Klientu zvanu apkalpošanas centru.

Jūsu norādītos personas datus ERGO apstrādās:

1. Pakalpojumu sniegšanas nolūkos:

- klienta identificēšanai;
- līguma sagatavošanai un noslēgšanai;
- līguma saistību izpildei;
- pakalpojumu darbības nodrošināšanai un uzturēšanai;
- pakalpojumu uzlabošanai, jaunu pakalpojumu attīstībai;
- pakalpojumu reklamēšanai un izplatīšanai jeb komerciāliem nolūkiem;
- klientu apkalpošanai;
- iebildumu izskatīšanai un apstrādei;
- sadarbības saglabāšanai, lojalitātes paaugstināšanai, apmierinātības mērījumiem;
- norēķinu administrēšanai;
- riska novērtēšanai;

- mājaslapas un mobilo aplikāciju uzturēšanai un darbības uzlabošanai.

2. Biznesa plānošanas un analītikas nolūkos:

- statistikai un biznesa analīzei;
- plānošanai un uzskaitēi;
- efektivitātes mērīšanai;
- datu kvalitātes nodrošināšanai;
- tirgus un sabiedriskā viedokļa pētījumu veikšanai;
- atskaišu sagatavošanai;
- klientu aptauju veikšanai;
- noziedzīgu nodarījumu novēršanai un izmeklēšanai;
- riska vadības, audita, darbības atbilstības aktivitāšu ietvaros.

3. Citos nolūkos:

- informācijas sniegšanai valsts pārvaldes iestādēm un operatīvās darbības subjektiem ārējos normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos un apjomā;
- specifiskos nolūkos, par kuriem Jūs informēsīm brīdī, kad sniegsiet attiecīgus datus ERGO.

Personas dati tiek apstrādāti, galvenokārt balstoties uz šādiem tiesiskajiem pamatojumiem:

- līguma noslēgšanai un izpildei – lai noslēgtu līgumu pēc Jūsu pieteikuma saņemšanas un nodrošinātu tā izpildi;
- normatīvo aktu izpildei – lai izpildītu ERGO saistošajos ārējos normatīvajos aktos noteiktos pienākumus;
- saskaņā ar Jūsu kā datu subjekta piekrišanu;
- likumīgās (leģitīmās) interesēs – lai realizētu ERGO likumīgās (leģitīmās) saistības, kas izriet no pastāvošajām saistībām starp Jums un ERGO, savstarpēji noslēgtā līguma vai likuma.

ERGO leģitīmās (likumīgās) intereses ir:

- veikt komercdarbību;
- sniegt apdrošināšanas pakalpojumus;
- pārbaudīt Jūsu kā klienta identitāti pirms līguma noslēgšanas;
- nodrošināt līguma saistību izpildi;
- novērst nepamatotus finansiālus riskus savai komercdarbībai (t.sk. veikt riska novērtējumu pirms pakalpojumu sniegšanas un līguma izpildes laikā);
- saglabāt Jūsu pieteikumus par pakalpojumu sniegšanu, citus pieteikumus un iesniegumus, piezīmes par tiem, t.sk., kas veikti mutiski, zvanot uz zvanu centru, interneta mājaslapā un pašapkalpošanās vidē;
- analizēt ERGO mājaslapas, interneta vietņu un mobilās lietotnes darbību, izstrādāt un ieviest to uzlabojumus;
- administrēt klienta kontu ERGO mājaslapā, pašapkalpošanās vidē un mobilajā lietotnē;
- veikt darbības klientu saglabāšanai;
- segmentēt klientu datu bāzi pakalpojumu efektīvākai nodrošināšanai;
- izstrādāt un attīstīt pakalpojumus;
- reklamēt savus pakalpojumus, nosūtīt komerciālus paziņojumus;
- nosūtīt citus ziņojumus par līguma izpildes gaitu un līguma izpildei būtiskiem notikumiem, kā arī veikt klientu aptaujas par pakalpojumiem un to lietošanas pieredzi (NPS);
- novērst krāpniecību;
- nodrošināt korporatīvo pārvaldību, finanšu un biznesa uzskaiti un analītiku;
- nodrošināt efektīvus uzņēmuma pārvaldības procesus;
- nodrošināt pakalpojumu sniegšanas efektivitāti;
- nodrošināt un uzlabot pakalpojumu kvalitāti;
- administrēt maksājumus;
- administrēt neveiktus maksājumus;
- vērsties valsts pārvaldes un operatīvās darbības iestādēs un tiesā savu tiesisko interešu aizsardzībai;
- informēt sabiedrību par savu darbību.

Kam ERGO nodod Jūsu datus?

ERGO nedrīkst izpaust konfidenciālu informāciju par Jūsu apdrošināšanas līgumu un personas datiem. Piekļuve Jūsu datiem ir tikai tiem darbiniekiem, kuriem tā nepieciešama darba pienākumu veikšanai. Tomēr likumā noteiktos gadījumos vai saskaņā ar ERGO leģitīmo interesi ERGO sniedz informāciju šādām citām personām:

- **Pārapirošinātājam:**

riski, kurus ERGO uzņemas Jūsu vietā, ir apdrošināti specializētās apdrošināšanas sabiedrībās – pārapirošināšanas sabiedrībās. Pārapirošinātājiem var būt nepieciešami Jūsu apdrošināšanas līguma dati.

- **Apdrošināšanas aģentam/brokerim:**

ja Jūs apdrošināšanu uzticat aģentam/brokerim, Jūsu aģents/brokeris apstrādās nepieciešamos datus, lai noslēgtu un izpildītu līgumu. Aģents/brokeris šo informāciju nodos ERGO. Savukārt ERGO arī nodod datus savam aģentam, ciktāl aģentam ir nepieciešama šī informācija, lai sniegtu Jums nepieciešamo konsultāciju un atbalstu apdrošināšanas pakalpojuma saņemšanai.

- **Datu apstrādei ERGO grupā:**

ERGO grupas ietvaros konkrēti uzdevumi, kas saistīti ar datu apstrādi, var tikt veikti centralizēti. Ja esat apdrošināts vienā vai vairākos ERGO grupas uzņēmumos, datus var apstrādāt arī cits ERGO grupas uzņēmums, piemēram, klientu apkalpošanai mārketinga nolūkos, līgumisku saistību vai pasta korespondences kopīgai apstrādei.

- **Ārpakalpojumu sniedzējam:**

ERGO strādā ar atsevišķiem ārpakalpojumu sniedzējiem, lai izpildītu ERGO līgumiskās un juridiskās saistības, piemēram, autoservisiem vai ekspertiem.

- **Citiem saņēmējiem:**

ERGO var būt pienākums nodot Jūsu personas datus tālākiem saņēmējiem, piemēram, valsts un pašvaldības struktūrvienībām, lai izpildītu juridisku pienākumu par paziņošanu, piemēram, Valsts ieņēmumu dienestam, tiesībsargājošām iestādēm, kā arī Latvijas Transportlīdzekļu apdrošinātāju birojam, ārstniecības iestādēm vai bankai, ja tā minēta kā atlīdzības saņēmējs apdrošināšanas polisē.

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

Jūsu personas dati tiek uzglabāti Eiropas Savienības un Eiropas Ekonomiskās zonas teritorijā. Ja ERGO pārsūtīs Jūsu datus pakalpojuma sniedzējiem ārpus Eiropas Ekonomiskās zonas, tas notiks saskaņā ar Eiropas Savienības spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem datu aizsardzības jomā.

Vai atsevišķos gadījumos ir iespējami automātiski lēmumi?

Pamatojoties uz Jūsu sniegto informāciju par risku, atsevišķos gadījumos, piemēram, OCTA līgumu cenas aprēķināšanai, ir iespējami automātiskie lēmumi. Aprēķinot apdrošināšanas prēmiju, ERGO sistēma automatizēti analizē personas apdrošināšanas atlīdzību vēsturi, lojalitātes līmeni, kā arī citus aspektus. Jūs nevarat atteikties no šāda veida automātiskām darbībām, taču varat sazināties ar ERGO un lūgt pārskatīt saņemto apdrošināšanas piedāvājumu.

Cik ilgi ERGO saglabā Jūsu datus?

ERGO saglabā Jūsu datus apdrošināšanas līguma spēkā esamības laikā, kā arī vēl 10 gadus pēc tā izbeigšanas, lai nodrošinātu pierādījumus, kas var izrietēt no līguma saistībām.

Gadījumā, ja pēc apdrošināšanas piedāvājuma saņemšanas līgums netiek noslēgts, ERGO glabā Jūsu personas datus vēl 18 mēnešus un pēc tam tos izdzēš.

Kādas ir Jūsu tiesības?

Jums ir tiesības iebilst pret Jūsu personas datu apstrādi reklāmas nolūkos, nosūtot atbildes e-pastu uz atteikums@ergo.lv vai veicot atzīmi pašapkalpošanās portālā www.mansergo.lv.

Papildus tiesībām iebilst, Jums ir tiesības saņemt informāciju par saviem datiem, lūgt tos labot un dzēst. Ja vēlaties apskatīt savus datus vai tos labot, Jūs varat izmantot pašapkalpošanās portālu www.mansergo.lv vai sazināties ar ERGO rakstveidā, izmantojot norādīto adresi. Ja ERGO rīcībā nebūs aktuāli saziņas dati, Jūs varat nesaņemt svarīgus paziņojumus.

Jums ir tiesības uz datu pārnesamību, taču tās neattiecas uz visiem ERGO rīcībā esošiem datiem, bet tikai uz datiem, kas attiecas konkrēti uz Jums, kurus pats esat iesniedzis, kuru apstrādes pamats ir Jūsu piekrišana vai Jūsu noslēgtā līguma izpilde. Lai nodotu Jums šādus datus, ir nepieciešama Jūsu identifikācija.

Sūdzību iesniegšana par Jūsu datu apstrādi

Jums ir iespēja vērsties pie ERGO datu aizsardzības speciālista ar rakstveida iesniegumu ERGO juridiskajā adresē vai sazināties ar ERGO, izmantojot pašapkalpošanās portālu www.mansergo.lv.

Informācija par sīkdatņu izmantošanu

Kas ir sīkdatnes?

Sīkdatne ir neliela teksta datne, kas tiek saglabāta uz Jūsu datora vai mobilās iekārtas tīmekļa vietnes apmeklēšanas laikā, kad Jūs atverat vietni. Katrā turpmākajā apmeklējuma reizē sīkdatnes tiek nosūtītas atpakaļ uz izcelsmes mājaslapu vai uz citu mājaslapu, kas atpazīst šo sīkdatni. Sīkdatnes ir izstrādātas tā, lai nodrošinātu tīmekļa vietnes ērtu lietošanu un uzlabotu tās funkcionalitāti, atvieglojot lietotāju darbu un ievācot informāciju, kā lietotāji izmanto tīmekļa vietni. Sīkdatnes nekādā veidā nerada apdraudējumu interneta vietnes apmeklētāja datoram.

Kam tiek izmantotas sīkdatnes?

ERGO izmanto sīkdatnes, lai uzlabotu Jūsu kā ERGO tīmekļa vietnes lietotāja ērtības, kā arī lai saņemtu datus un gūtu ieskatu, kas ERGO var nodēēt, lai pārliecinātos, ka tīmekļa vietne ir izstrādāta un funkcionē tā, lai Jūs saņemtu pēc iespējas labākus pakalpojumus. Sīkdatnes tiek izmantotas, lietojot ERGO tīmekļa vietnes www.ergo.lv, online.ergo.lv, www.mansergo.lv.

Sīkdatņu apraksts un kādas sīkdatnes mēs izmantojam?

Obligātās sīkdatnes

Šīs sīkdatnes nepieciešamas, lai Jūs varētu brīvi apmeklēt un pārlūkot tīmekļa vietni, iegūt informāciju par pakalpojumiem un iegādāties tos. Šīs sīkdatnes identificē Jūsu iekārtu, taču neizpauž Jūsu identitāti, kā arī tās nevāc un neapkopo informāciju. Bez šīm sīkdatnēm tīmekļa vietne nevarēs pilnvērtīgi darboties, piemēram, sniegt Jums nepieciešamo informāciju, nodrošināt pieprasītos pakalpojumus vai pieslēgšanos profilam vai pakalpojuma pieteikšanu. Šīs sīkdatnes tiek glabātas Jūsu iekārtā līdz brīdim, kad tiek aizvērta tīmekļa pārlūkprogramma.

Funkcionālās sīkdatnes

Funkcionālās sīkdatnes ir nepieciešamas, lai vietne atcerētos izvēlētos uzstādījumus un veiktās izvēles. Tās paliek datorā, kamēr beidzas sīkdatnes termiņš vai kamēr to izdzēš lietotājs.

Analītiskās sīkdatnes

Analītiskās sīkdatnes ir tīmekļa vietnes lietojuma analīzes rīks, kas apkopo datus par tīmekļa vietnes izmantošanas veidiem. Tās saglabā informāciju par tīmekļa vietnes lietošanu, konstatē biežāk apmeklētās sadaļas, ieskaitot saturu, kuru Jūs izvēlaties, pārlūkojot vietni. Informāciju izmanto, lai analizētu, kas interesē vietnes lietotājus un lai varētu uzlabot vietnes funkcionalitāti. Šīs sīkdatnes tiek izmantotas tikai statistikas vajadzībām, tās netiek izmantotas individuālo lietotāju identifikācijai.

Atsevišķos gadījumos dažas no analītiskajām sīkdatnēm ERGO vietā saskaņā ar ERGO norādījumiem un tikai atbilstoši norādītajiem mērķiem pārvalda trešās personas – datu apstrādātāji (operatori), piemēram, Google.

Sīkdatnes, kuras ERGO izmanto:

<code>__utma</code>	Tā ir pastāvīga sīkdatne, kas paliek datorā, kamēr beidzas sīkdatnes termiņš vai kamēr to izdzēš lietotājs. Šī sīkdatne reģistrē pirmo apmeklējumu (unikālo apmeklējumu) un pēdējo apmeklējumu (unikālo apmeklējumu). Tā ietver arī informāciju, kas ļauj sekot līdzi ar pirkumiem saistītajām dienām un apmeklējumu skaitam, kā arī analizēt klienta darbības dažādos pirkšanas procesa etapos.
<code>__utmb, __utmc</code>	Tās darbojas pāros, dodot iespēju aprēķināt apmeklējuma ilgumu. <code>__utmb</code> reģistrē precīzu laiku, kurā lietotājs ienāk mājaslapā, bet <code>__utmc</code> – laiku, kad iziets no lapas. <code>__utmb</code> termiņš beidzas sesijas beigās, t. i., tad, kad lietotājs pamet lapu. <code>__utmc</code> termiņš beidzas pēc 30 minūtēm, ja šajā laikā netiek reģistrēti jauni skatījumi www.ergo.lv mājaslapā.
<code>__utmz</code>	Tā norāda, no kurienes lietotājs ir ieradies lapā (meklētājs, saite no citas lapas, ierakstot adresi tieši interneta pārlūkā u. c.). Papildus tam sīkdatne reģistrē atslēgas vārdu, kuru lietotājs ierakstījis meklētājā pirms nonācis www.ergo.lv mājaslapā, kā arī lietotāja aptuveno atrašanās vietu, ko nosaka, pamatojoties uz lietotāja IP adresi. Šī sīkdatne darbojas sešus mēnešus.
<code>__utmv</code>	Tā tiek izmantota lietotāju dalīšanai segmentos.
<code>site_user</code>	Tā saglabā informāciju par valsti, kas tiek noteikta, pamatojoties uz lietotāja IP adresi, kā arī valodu, kādu lietotājs izmantojis pēdējā apmeklējumā.
<code>_dc_gtm_UA-3521369-2</code>	Tā ir Google Tag Manager risinājuma sīkdatne, kas tiek izmantota dažādu skriptu (automātisko interneta lapu programmu) pārvaldīšanai.
<code>_ga</code> sīkdatne	Tā tiek izmantota lietotāju identifikēšanai. Šī sīkdatne darbojas divus gadus.

Kā atteikties no sīkdatņu lietošanas?

Jūs varat sīkdatnes kontrolēt, bloķēt un izdzēst no savas ierīces jebkurā laikā, pat ja sākumā piekrītat sīkdatņu saglabāšanai. Jūs varat iestatīt lielāko daļu pārlūkprogrammu tā, lai tiktu bloķēta sīkdatņu saņemšana iekārtā. Šī iespēja parasti ir pieejama pārlūkprogrammu iestatījumu sadaļā. Bloķējot sīkdatņu saņemšanu, Jums manuāli būs jāpielāgo iestatījumi ikreiz, kad apmeklēsiet tīmekļa vietni, un pastāv iespēja, ka daži pakalpojumi un funkcijas varētu nedarboties.

Privātuma politikas pārskatīšana

ERGO regulāri pārskatīs un atjaunos šo politiku. Aktuālo versiju ERGO publicē mājaslapā www.ergo.lv.

Aktuālā versija izstrādāta 12.02.2019.