

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.aprīļa 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, elektroniski, 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, Tallina, 11316, 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 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 (turpmāk - ERGO).

ERGO kontaktinformācija ar personas datu apstrādi saistītos jautājumos:

personasdati@ergo.lv, juridiskā adrese: Skanstes iela 50, Rīga, LV-1013. Izmantojot šo kontaktinformāciju vai vēršoties 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 un apstrādās Jūsu datus (piemēram, vārdu, uzvārdu, personas kodu, kontaktinformāciju, kredītinformāciju, norēķinu konta numuru, apdrošinātās personas, labuma guvējus 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. Lai sniegtu Jums apdrošināšanas pakalpojumu, ERGO iegūst informāciju no dažādiem reģistriem, piemēram, CSDD, Latvijas Transportlīdzekļu apdrošinātāju biroja un AS “Kredītinformācijas birojs” datubāzēm. Apdrošināšanas līguma noslēgšana nav iespējama bez Jūsu datu apstrādes.

ERGO pieprasīs un apstrādās Jūsu personas datus (piemēram, informāciju par apdrošināšanas gadījuma apstākļiem, veselību, u.c.), lai novērtētu zaudējumu apmēru un pieņemtu lēmumu par apdrošināšanas atlīdzības izmaksu.

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

Noziedzīgo nodarījumu novēršanai un/vai atklāšanai saistībā ar īpašuma aizsardzību un personu vitāli svarīgu interešu, tajā skaitā dzīvības un veselības aizsardzību, ERGO veic videonovērošanu, saglabājot videoierakstu.

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 un sūdzību izskatīšanai un apstrādei;
 - sadarbības saglabāšanai, lojalitātes paaugstināšanai, apmierinātības mērījumiem;
 - norēķinu administrēšanai;
 - riska novērtēšanai;
 - kredītriska novērtēšanai un kredītriska pārvaldībai;
 - 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:

- 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 mobilo lietotņu darbību, izstrādāt un ieviest to uzlabojumus;
- administrēt klienta kontu ERGO mājaslapās, pašapkalpošanās vietnēs un mobilajās lietotnēs;
- veikt darbības klientu saglabāšanai;
- segmentēt klientu datu bāzi pakalpojumu efektīvākai nodrošināšanai;
- izstrādāt un attīstīt pakalpojumus;
- reklamēt savus pakalpojumus, nosūtot 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 vai līgumā noteiktos gadījumos, pamatojoties uz Jūsu piekrišanu vai saskaņā ar ERGO leģitīmo interesi ERGO var sniegt informāciju šādām 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 vai papildpakalpojumu starpniekam:

Ja Jūs apdrošināšanu uzticat apdrošināšanas starpniekam (apdrošināšanas aģentam vai brokerim) vai papildpakalpojumu starpniekam, apdrošināšanas starpnieks vai papildpakalpojumu starpnieks apstrādās nepieciešamos datus, lai noslēgtu un izpildītu līgumu. Apdrošināšanas aģents vai brokeris šo informāciju nodos ERGO. Savukārt ERGO arī nodod datus savam apdrošināšanas aģentam vai papildpakalpojumu starpniekam, ciktāl tiem 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 un/vai filiālēs, Jūsu personas datus (tai skaitā, veselības 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.

Ārpakalpojumu sniedzējam:

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

Sadarbības partnerim:

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

Finanšu pakalpojumu sniedzējiem:

ERGO var izpaust informāciju par Jūsu apdrošināšanas līgumu un tā spēkā esamību kredītiestādei vai līzingsabiedrībai, ja tā minēta kā atbildības saņēmējs apdrošināšanas polisē.

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 vai uzraudzības iestādēm (Finanšu un kapitāla tirgus komisija, Patērētāju tiesību aizsardzības centrs, u.c.), kā arī Jūsu personas dati var tikt nodoti Latvijas Transportlīdzekļu apdrošinātāju birojam un AS "Kreditinformācijas birojs".

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

Jūsu personas dati tiek pamatā tiek apstrādāti Eiropas Savienības un Eiropas Ekonomiskās zonas teritorijā. Ja ERGO pārsūtīs Jūsu datus pakalpojuma sniedzējiem ārpus Eiropas Savienības un 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 atbildību 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 apstrādā Jūsu personas datus tik ilgi, cik tas ir nepieciešams, lai sasniegtu ERGO Privātuma politikā noteiktos personas datu apstrādes nolūkus.

Personas datu glabāšanas termiņi tiek noteikti, ievērojot ERGO un Klienta starpā noslēgto apdrošināšanas līgumu, normatīvo aktu prasības (piemēram, Latvijas Republikas Fizisko personu datu apstrādes likums, Civillikums, likumi, kas skar noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas novēršanu, u.c.), kā arī ERGO leģitīmo interešu realizāciju un aizsardzību.

Piemēram, ERGO saglabā Jūsu datus, kas ir iegūti ar nolūku novērtēt apdrošināamo risku, noslēgt un izpildīt apdrošināšanas līgumu, kā arī izvērtēt apdrošināšanas gadījuma apstākļus, 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:

- 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, nosūtot atbildes e-pastu uz atteikums@ergo.lv vai veicot atzīmi pašapkalpošanās portālā www.mansergo.lv.
- saņemt informāciju par personas datiem, kas par Jums tiek apstrādāti;
- pieprasīt labot savus personas datus, ja tie ir nepilnīgi vai neprecīzi;
- lūgt ERGO dzēst savus personas datus;
- 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;
- saņemt personas datus, kurus pats esat iesniedzis ERGO, kas attiecas konkrēti uz Jums un kuru apstrādes pamats ir Jūsu piekrišana vai Jūsu noslēgtā līguma izpilde (tiesības uz datu pārnesamību).

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.

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 apmeklējumā 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 noderēt, 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 ERGO izmanto?

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:

__utma	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.
__utmb, __utmc	Tās darbojas pāros, dodot iespēju aprēķināt apmeklējuma ilgumu. __utmb reģistrē precīzu laiku, kurā lietotājs ienāk mājaslapā, bet __utmc – laiku, kad iziets no lapas. __utmb termiņš beidzas sesijas beigās, t. i., tad, kad lietotājs pamet lapu. __utmc termiņš beidzas pēc 30 minūtēm, ja šajā laikā netiek reģistrēti jauni skatījumi ergo.lv lapās.
__utmz	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.
__utmv	Tā tiek izmantota lietotāju dalīšanai segmentos.
site_user	Tā saglabā informāciju par valsti, kas tiek noteikta, pamatojoties uz lietotāja IP adresi, kā arī valodu, kādu lietotājs izmantojis pēdējā apmeklējumā.
_dc_gtm_UA-3521369-2	Tā ir Google Tag Manager risinājuma sīkdatne, kas tiek izmantota dažādu skriptu (automātisko interneta lapu programmu) pārvaldīšanai.
_ga sīkdatne	Tā tiek izmantota lietotāju identificēšanai. 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 piekriat 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 10.06.2020.