

Asmens duomenų tvarkymo principai

BENDROSIOS NUOSTATOS

Šių Asmens duomenų tvarkymo principų (toliau – Principai) tikslas – pateikti informaciją apie tai, kaip ADB „Gjensidige“, į.k. 110057869, buveinės adresas Lviso g. 37, Vilnius, Lietuvos Respublika, elektroninio pašto adresas info@gjensidige.lt (toliau – Gjensidige, Bendrovė arba mes) tvarko klientų ir kitų duomenų subjektų asmens duomenis bei informaciją apie duomenų subjektų teisių įgyvendinimo tvarką.

Bendrovė tvarko asmens duomenis laikydamosi 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos Reglamento (ES 2016/679) „Dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas)“ (toliau – BDAR), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo (toliau – ADTAI), Lietuvos Respublikos Elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ) ir kitų galiojančių teisės aktų nuostatų. Bendrovė laikosi gerosios draudimo veiklos praktikos principų ir skiria ypatingą dėmesį tvarkomų asmens duomenų apsaugai.

Pasikeitus teisės aktų reikalavimams ar Bendrovės teikiamoms paslaugoms, šie Principai gali būti atnaujinami. Naujausia Principų versija skelbiama interneto svetainėje www.ergobaltic.lt.

Papildoma informacija apie klientų asmens duomenų tvarkymą gali būti pateikta draudimo sutartyse, draudimo taisyklėse ir kituose su Bendrovės paslaugomis susijusiuose dokumentuose, taip pat interneto svetainėje www.ergobaltic.lt.

Su Bendrovės duomenų apsaugos pareigūnu galite susisiekti el. paštu dpo@gjensidige.lt arba paštu, laišką adresuojant Bendrovės buveinės adresu Lviso g. 37, Vilnius, Lietuvos Respublika.

PAGRINDINĖS SĄVOKOS IR TRUMPINIAI

Duomenų valdytojas – ADB „Gjensidige“, akcinė draudimo bendrovė, apima pagrindinę būstinę Lietuvoje ir filialus Latvijoje bei Estijoje.

Klientas, Duomenų subjektas arba Jūs – fizinis asmuo, kurio asmens duomenis Bendrovė tvarko (esamas ar galimas draudėjas, apdraustasis, naudos gavėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo ar bet kuris kitas asmuo, susijęs su draudimo sutartimi, šių asmenų atstovas ar kitas susijęs asmuo, taip pat asmenys besilankantys Bendrovės interneto svetainėje ar kitaip besidomintys Bendrovės paslaugomis).

Asmens duomenys – bet kokia informacija apie fizinį asmenį (Duomenų subjektą, Jus), kurio tapatybė nustatyta arba kurio tapatybę galima nustatyti; fizinis asmuo, kurio tapatybę galima nustatyti, yra asmuo, kurio tapatybę tiesiogiai arba netiesiogiai galima nustatyti, visų pirma pagal identifikatorių, kaip antai vardą ir pavardę, asmens identifikavimo numerį, buvimo vietos duomenis ir interneto identifikatorių arba pagal vieną ar kelis to fizinio asmens fizinės, fiziologinės, genetinės, psichinės, ekonominės, kultūrinės ar socialinės tapatybės požymius.

Asmens duomenų tvarkymas – bet kokia automatizuotomis arba neautomatizuotomis priemonėmis su asmens duomenimis ar asmens duomenų rinkiniais atliekama operacija ar operacijų seka, kaip antai rinkimas, įrašymas, rūšiavimas, sisteminimas, saugojimas, adaptavimas ar keitimas, išgava, susipažinimas, naudojimas, atskleidimas persiunčiant, platinant ar kitu būdu sudarant galimybę jais naudotis, taip pat sugretinimas ar sujungimas su kitais duomenimis, apribojimas, ištrynimasis arba sunaikinimas.

Sankcijos – Europos Sąjungos teisės aktais, Jungtinių Tautų ir Jungtinių Amerikos Valstijų Iždo departamento Užsienio turto kontrolės biuro (OFAC), taip pat Lietuvos Respublikos, Latvijos Respublikos ir Estijos Respublikos įstatymais ir kitais teisės aktais nustatytų apribojimų ir įpareigojimų visuma.

ES – Europos Sąjunga.

EEE – Europos ekonominė erdvė, kurią sudaro Europos Sąjungos šalys, Islandija, Norvegija ir Lichtenšteinas.

ASMENS DUOMENŲ TVARKYMO TIKSLAI

Bendrovės vykdomai veiklai yra būtini asmens duomenys. Bendrovė asmens duomenis tvarko teisėtai, sąžiningai ir skaidriai duomenų subjekto atžvilgiu tik nurodytu, aiškiu ir teisėtu tikslu, ir asmens duomenų netvarko su tais tikslais nesuderinamu būdu. Tvarkomų duomenų kiekis yra tinkamas ir ribojamas tiek, kiek būtina šiems tikslams pasiekti ir asmens duomenys laikomi tokia forma, kad duomenų subjektų tapatybę būtų galima nustatyti ne ilgiau, nei tai yra būtina tais tikslais, kuriais asmens duomenys yra tvarkomi.

Bendrovė tvarko asmens duomenis, kai:

- Administruoja su Bendrove sudarytas draudimo sutartis;
- Administruoja žalas;
- Gina ir/ar atstovauja Bendrovės interesus (įgyvendina atgręžtinio reikalavimo teisę (regresas, subrogacija) ir administruoja pradelstus mokėjimus);
- Įrašo telefono pokalbių;
- Įgyvendina ekonomines ir tarptautines sankcijas, pagal taikomų teisės aktų reikalavimus;
- Bendrauja su duomenų subjektais;
- Nagrinėja skundus;
- Administruoja savitarnos portalą;
- Užtikrina interneto svetainės funkcionalumą ir naudoja slapukus;
- Vykdo tiesioginę rinkodarą ir klientų pasitenkinimo apklausas.

Asmens duomenys įprastai renkami tiesiogiai iš duomenų subjekto, jam pateikus asmens duomenis Bendrovei (tiesiogiai ar per Bendrovės partnerius), valstybės institucijų, registų ir kitų teisėtų šaltinių, tiek, kiek yra reikalinga apibrėžtiems tikslams pasiekti. Šaltiniai gali skirtis priklausomai nuo to, kokiu tikslu Bendrovė tvarko asmens duomenis, tačiau visais atvejais Bendrovė laikosi duomenų kiekio mažinimo principo ir renka tik tiek asmens duomenų, kiek yra reikalinga apibrėžtam tikslui pasiekti.

Bendrovė, tvarkydama asmens duomenis, laikosi konfidencialumo reikalavimų. Tokia prievolė Bendrovei kyla iš BDAR, Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) bei ADTAĮ. Tvarkomi asmens duomenys gali būti teikiami trečiosioms šalims tik laikantis asmens duomenų apsaugos reikalavimų, tik pagrįstais atvejais ir tik tokiems gavėjams, kurie turi teisinį pagrindą gauti asmens duomenis ir tik tokia apimtimi, kiek tai yra reikalinga nustatytiems tikslams pasiekti. Kai Bendrovės vardu veikia asmens duomenų tvarkytojas, Bendrovė imasi visų reikiamų priemonių, siekdama užtikrinti, kad jis būtų įgyvendinęs tinkamas organizacines ir technines saugumą užtikrinančias priemones bei išlaikytų asmens duomenų paslaptį. Asmens duomenys taip pat gali būti atskleidžiami kliento prašymu arba esant kitam teisėtam pagrindui, atsižvelgiant į kliento sutartinius įsipareigojimus kitoms šalims, tokioms kaip bankai, lizingo bendrovės ar kitos finansinės institucijos.

Išsamesnė informacija apie asmens duomenų tvarkymą pateikiama atskiruose Principų skyriuose.

DRAUDIMO PASIŪLYMŲ TEIKIMAS IR DRAUDIMO SUTARČIŲ SUDARYMAS

Bendrovė vykdydamas ne gyvybės draudimo veiklą **vertino draudimo riziką, skaičiavo draudimo įmoką ir teikė pasiūlymą**, tvarkydama draudėjų, apdraustųjų, naudos gavėjų ir kitų asmenų, susijusių su konkrečia draudimo sutartimi, asmens duomenis.

Tvarkomų asmens duomenų kategorijas sudaro: bendrai asmenį identifikuojanti informacija (pavyzdžiui, vardas, pavardė, asmens kodas, gimimo data), kontaktinė informacija (pavyzdžiui, el. pašto adresas, telefono numeris, adresas), finansinė informacija (pavyzdžiui, banko sąskaitos numeris), informacija susijusi su draudimo objektu (priklausomai nuo sudaromos draudimo sutarties rūšies) ir kita informacija, kuri yra būtina nustatyti kliento poreikius ir įvertinti draudimo riziką, suskaičiuoti draudimo įmoką, pateikti pasiūlymą bei sudaryti draudimo sutartį.

Bendrovė, tvarkydama asmens duomenis draudimo pasiūlymų teikimo ir sutarties sudarymo tikslu, vadovaujasi šiais teisiniais pagrindais:

- Tvarkyti asmens duomenis yra būtina, siekiant įvykdyti ar sudaryti sutartį, kurios šalis yra duomenų subjektas ir, kurios pagrindu duomenų subjektui atsiranda teisių ir (ar) pareigų;
- Asmens duomenis būtina tvarkyti, kad būtų įvykdyta Bendrovei taikoma teisinė prievolė;
- Tvarkymas yra būtinas siekiant Bendrovės ar trečiosios šalies teisėtų interesų, pavyzdžiui, apdrausto asmens ar naudos gavėjo teisėto intereso būti apdraustam (kai apdraustasis nėra kartu ir draudėjas) arba išvengti sukčiavimo;
- Duomenų subjekto sutikimu, kai klientas laisva valia sutinka su asmens duomenų tvarkymu kitais nei sutarties vykdymo ar sudarymo tikslais, pavyzdžiui, tiesioginės rinkodaros tikslais;
- Tuo atveju, jei tvarkomi specialiųjų kategorijų asmens duomenys (sveikatos), vadovaujamasi duomenų subjekto sutikimu, išskyrus tuos atvejus, kai asmens duomenų tvarkymas yra būtinas apsaugoti gyvybinius interesus (gyvybę arba sveikatą), kai duomenų subjektas dėl fizinių ar teisinių priežasčių negali duoti sutikimo.

Svarbu: Bendrovė tvarko tik tuos asmens duomenis, kurie yra būtini aukščiau aprašytiems tikslams pasiekti. Tuo atveju, jei pateiksite neteisingus arba ne visus būtinus duomenis, Bendrovė negalės tinkamai suteikti paslaugų.

Draudimo sutarties pratęsimas (atnaujinimas)

Bendrovė vadovaujasi gerąja draudimo rinkos praktika ir vadovaudamasi BDAR 6 straipsnio 1 dalies b punktu (vykdant sutartį, kurios šalis yra Klientas) primena savo klientams apie artėjančią draudimo sutarties pabaigą. Šis priminimas siunčiamas siekiant sumažinti Bendrovės klientams naštą sekti turimų sutarčių galiojimo terminus bei padėti klientams išvengti galimų neigiamų pasekmių, jei laiku nebuvo atnaujinta draudimo apsauga. Draudimo sutarties atnaujinimo tikslu tvarkomi tik esamų Bendrovės klientų asmens duomenys.

Klientui neprieštaraujant (BDAR 6 straipsnio 1 dalies f punktas), Bendrovė gali siųsti seserinės įmonės ERGO Insurance SE Lietuvos filialo (toliau – ERGO) pasiūlymą dėl draudimo sutarties sąlygų atnaujinimo ERGO, tačiau tai neįpareigoja kliento atnaujinti sutartį pagal Bendrovės pateiktą draudimo pasiūlymą.

Kylant klausimų, susisiekite su mumis elektroniniu paštu info@gjensidige.lt, paskambinkite 1626 ar +370 5 2721626, ar atvykite į bet kurį „Gjensidige“ klientų aptarnavimo padalinį.

Asmens duomenų gavimas ir teikimas

Bendrovė gauna asmens duomenis:

- Tiesiogiai iš duomenų subjekto, kai jis kreipiasi į Bendrovę.
- Valstybės įstaigų ar išorinių registų (pavyzdžiui, Lietuvos Respublikos transporto priemonių draudikų biuro, VĮ „Regitra“, VĮ „Registų centras“, tam tikrais atvejais iš kreditų biuro ir kt.).
- Kitų šaltinių, tiek, kiek tai yra būtina sutarties administravimui.

Bendrovė gali gauti Jūsų duomenis ir tuomet, kai kitas asmuo (draudėjas) sudaro draudimo sutartį Jūsų, kaip apdraustojo, naudai. Bendrovė laiko, kad šiais atvejais draudėjas veikia su apdraustųjų asmenų žinia ir jų prašymu ar sutikimu.

Bendrovė Jūsų asmens duomenis gali teikti:

- Draudimo tarpininkui (draudimo brokeriui, agentui) ar papildomos draudimo veiklos tarpininkui, kuris tarpininkavo sudarant draudimo sutartį;

- Bankui arba lizingo bendrovei, ar kitai finansinei institucijai, jeigu atitinkama įstaiga draudimo sutartyje nurodyta kaip naudos gavėjas;
- Lietuvos Respublikos transporto priemonių draudikų biurui – Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatymas įpareigoja Bendrovę teikti informaciją biurui apie sudarytas transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutartis;
- Valstybės institucijoms ir kitiems tretiesiems asmenims, jei Bendrovę tai daryti įpareigoja teisės aktai arba tai yra būtina sutarties, kurios šalis yra duomenų subjektas, vykdymui.

Draudimo sutarčių sudarymo ir draudimo rizikos vertinimo tikslais tvarkomi asmens duomenys nėra perduodami už ES ar EEE ribų.

Profiliavimas ir automatizuotas sprendimų priėmimas

Profiliavimas ir automatizuotas sprendimų priėmimas naudojamas priminti apie artėjančią draudimo sutarties pabaigą. Automatizuotas sprendimų priėmimas padeda užtikrinti, kad Bendrovės sprendimai būtų priimami greitai, būtų sąžiningi, veiksmingi ir teisingi pagal Bendrovės turimą informaciją.

Asmens duomenų saugojimo terminai

Asmens duomenis, susijusius su Klientui pateiktu draudimo pasiūlymu, Bendrovė saugo 24 mėnesius nuo pasiūlymo pateikimo dienos, o asmens duomenis, susijusius su sudarytomis draudimo sutartimis, saugo sutarties galiojimo laikotarpiu ir tol, kol iš šių sutarčių gali kilti pagrįstų teisinių reikalavimų. Priklausomai nuo sudarytos draudimo sutarties rūšies, šis terminas gali būti nuo 11 iki 30 metų:

- Asmens duomenys, susiję su TPVCA draudimo sutartimis - 30 metų;
- Asmens duomenys, susiję su atsakomybės draudimo sutartimis - 15 metų;
- Kitos draudimo sutartys - 11 metų.

Jūsų teisės, susijusios su asmens duomenų tvarkymu, nurodytos Principų skyriuje JŪSŲ TEISĖS IR JŪ ĮGYVENDINIMO TVARKA.

DRAUDIMO ŽALŲ ADMINISTRAVIMAS

Bendrovės vykdoma draudimo veikla ir draudimo sutarčių vykdymas yra neatsiejami nuo įvykių, kurie gali būti pripažinti draudžiamaisiais, tyrimo, žalų administravimo ir draudimo išmokų mokėjimo. Bendrovė tvarko draudėjų, apdraustųjų, naudos gavėjų, nukentėjusių trečiųjų asmenų, eismo įvykio dalyvių, asmenų, atsakingų už žalą, ar kitų asmenų, susijusių su konkrečiu tiriamu įvykiu, asmens duomenis tam, kad **ištirtų įvykį, nustatytų, ar konkretus įvykis yra draudžiamasis, įvertintų žalos dydį, išmokėtų draudimo išmoką ar įvykdytų kitus įsipareigojimus, nustatytus draudimo sutartyje.**

Administruodama žalas, Bendrovė vadovaujasi BDAR 6 straipsnio 1 dalies b (vykdant sutartį, kurios šalis yra Klientas), c (kad būtų įvykdyta Bendrovei taikoma teisinė prievolė), f (teisėto intereso pagrindu) punktais ir tvarko tokius asmens duomenis: bendrai asmenį identifikuojanti informacija (pavyzdžiui, vardas, pavardė, asmens kodas, gimimo data), kontaktinė informacija (pavyzdžiui, el. pašto adresas, telefono numeris, adresas), finansinė informacija (pavyzdžiui, banko sąskaitos numeris, mokėjimų informacija), taip pat informaciją apie apgadintus objektus ir administruojamo įvykio aplinkybes bei kitą informaciją, kiek tai reikalinga nustatant draudžiamą įvykį atsiradimą, ištiriant įvykio aplinkybes, nustatant žalos dydį ir suskaičiuojant draudimo išmoką.

Jei administruojama žala yra susijusi su fizinio asmens gyvybe ir (arba) sveikata, Bendrovė tvarko asmens duomenis, susijusius su apdraustojo ar nukentėjusiojo asmens sveikata tokia apimtimi, kiek tai būtina įvykio ištyrimo, jo pripažinimo draudžiamuoju įvykiu ir žalos dydžio nustatymo tikslais vadovaudamasi BDAR 9 straipsnio 2 dalies a (Duomenų subjekto sutikimu), c (siekiant apsaugoti gyvybinius Duomenų subjekto arba kito fizinio asmens interesus, kai Duomenų subjektas dėl fizinių ar teisinių priežasčių negali duoti sutikimo), f (siekiant pareikšti, vykdyti arba apginti Bendrovės teisinius reikalavimus) ir g (kai tvarkyti duomenis būtina dėl svarbaus viešojo intereso priežasčių) punktais.

Bendrovė turi pareigą tirti ir aiškintis draudžiamąjį įvykį aplinkybes bei teisėtą interesą užtikrinti, kad draudimo išmoka būtų suskaičiuota teisingai ir sąžiningai. Tam tikrais atvejais, jei kyla įtarimų dėl nesąžiningų veiksmų, Bendrovė gali atlikti papildomus tyrimo veiksmus.

Bendrovė, tvarkydama asmens duomenis draudimo žalų administravimo procese, vadovaujasi šiais teisiniais pagrindais:

- Tvarkyti asmens duomenis yra būtina, siekiant įvykdyti sutartį, kurios šalis yra duomenų subjektas (BDAR 6 straipsnio 1 dalies b punktas);
- Asmens duomenis būtina tvarkyti, kad būtų įvykdyta Bendrovei taikoma teisinė prievolė (BDAR 6 straipsnio 1 dalies c punktas);
- Tvarkyti asmens duomenis būtina tvarkyti, kad būtų užtikrintas sąžiningas žalos bylos administravimas ir draudimo išmokos suskaičiavimas, taip pat siekiant išvengti sukčiavimo atvejų (BDAR 6 straipsnio 1 dalies f punktas, 9 straipsnio 2 dalies g punktas);
- Specialiųjų kategorijų asmens duomenys (sveikatos duomenys) tvarkomi asmens sutikimo pagrindu (BDAR 9 straipsnio 2 dalies a punktas) arba kai toks tvarkymas yra būtinas apsaugoti gyvybinius interesus (gyvybę arba sveikatą), kai duomenų subjektas dėl fizinių ar teisinių priežasčių negali duoti sutikimo (BDAR 9 straipsnio 2 dalies c punktas).

Žalų administravimas yra būtinas sudarytos draudimo sutarties vykdymui. Su įvykiu susijusią informaciją, įskaitant ir asmens duomenis, Bendrovė privalo tvarkyti, vykdydama jai teisės aktais (Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 str.) nustatytą pareigą ištirti aplinkybes, būtinas draudžiamąjį įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti. Todėl Bendrovės tvarkomų asmens duomenų apimtis gali skirtis, priklausomai nuo įvykio pobūdžio. Tam tikrais atvejais Bendrovė gali atskleisti asmens duomenis tretiesiems asmenims, jei tai būtina žalos administravimo procese ar siekiant užkirsti kelią sukčiavimui.

Svarbu: bendrasis principas, kurio Bendrovė laikosi žalų administravimo procese, yra tvarkyti tik tiek asmens duomenų, kiek yra būtina teisingam žalos dydžio nustatymui ir draudimo išmokos išmokėjimui. Tuo atveju, jei atsisakysite pateikti arba nepateiksite mums išsamių ir teisingų duomenų, negalėsime teisingai nustatyti įvykio aplinkybių, žalos dydžio ir išmokėti draudimo išmokos.

Asmens duomenų gavimas ir teikimas

Bendrovė gauna asmens duomenis:

- Tiesiogiai iš duomenų subjekto, kai jis kreipiasi į Bendrovę ir registruoja žalą bei pateikia informaciją, reikalingą žalos dydžio nustatymui;
- Asmenų, susijusių su įvykiu, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju (nukentėjusių asmenų, liudininkų, asmenų atsakingų už žalą ir pan.);
- Bendrovės žalų administravimo partnerių. Pavyzdžiui, kai apgadinto automobilio apžiūra atliekama automobilių remonto įmonėje arba asistavimo bendrovė padeda asmeniui, patyrusiam žalą kelionėje;
- Sveikatos priežiūros įstaigų, kurios pateikia būtiną informaciją apie asmeniui suteiktą gydymą arba kitas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, jų apimtį, kainą bei kitus duomenis, kurie būtini konkrečiam įvykiui tirti ir (ar) patirtoms išlaidoms patvirtinti bei kompensuoti;

- Valstybės įstaigų ar išorinių registru. Priklausomai nuo draudžiamąjo įvykio ir jo aplinkybių, Bendrovė gauna informaciją iš Lietuvos Respublikos transporto priemonių draudikų biuro, VĮ „Regitra“, VĮ „Registru centras“ ar kitų įstaigų;
- Teisėsaugos institucijų, kitų kompetentingų tarnybų, pavyzdžiui, priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos;
- Kitų teisėtų šaltinių, pavyzdžiui, kitų draudimo bendrovių, priklausomai nuo tiriamo draudžiamąjo įvykio ir tiek, kiek tai yra būtina tinkamam žalos administravimui bei teisingam draudimo išmokos suskaičiavimui.

Bendrovė asmens duomenis gali teikti:

- Lietuvos Respublikos transporto priemonių draudikų biurui. Bendrovė teikia informaciją tokia apimtimi, kiek įpareigoja galiojantys teisės aktai;
- Bendrovės partneriams, kurie dalyvauja žalos administravimo procese. Partneriams teikiama informacija tokia apimtimi, kiek būtina konkretaus draudžiamąjo įvykio administravimui;
- Valstybės institucijoms, teisėsaugos institucijoms, jei teikti duomenis Bendrovė įpareigoja teisės aktai;
- Advokatams, ikiteisminio tyrimo įstaigoms, teismams, antstoliams, vykdančioms teismo vykdomuosius dokumentus;
- Kitoms draudimo bendrovėms, jei tai būtina žalos administravimui ar sukčiavimo prevencijai;
- Kitiems duomenų gavėjams, jei Bendrovė tai daryti įpareigoja teisės aktai, tai yra būtina, sutarties, kurios šalis yra duomenų subjektas, vykdymui ar yra kitas teisinis pagrindas.

Jei draudžiamasis įvykis įvyko už ES ir EEE ribų, asmens duomenys gali būti teikiami už ES ir EEE ribų. Tai daroma tais atvejais, kai perdavimas yra būtinas draudimo sutarčiai įvykdyti (BDAR 6 straipsnio 1 dalies b punktas) arba perdavimas yra būtinas teisiniams reikalavimams pareikšti, įgyvendinti ar apginti (BDAR 9 straipsnio 2 dalies f punktas), arba perdavimas yra būtinas norint apsaugoti duomenų subjekto ar kitų asmenų gyvybinius interesus (gyvybę ir sveikatą), jei duomenų subjektas fiziškai ar teisiškai negali duoti sutikimo (BDAR 9 straipsnio 2 dalies c punktas).

Profiliavimas ir automatizuotas sprendimų priėmimas

Tais atvejais, kai žala registruojama internetu ar tai padaro Bendrovės sveikatos draudimo partneriai, siekiant greitai aptarnauti klientą, gali būti priimtas automatizuotas sprendimas dėl draudimo išmokos išmokėjimo, įvertinus kliento pateiktus įrodymus. Tai reiškia, kad draudimo išmoka suskaičiuojama automatiškai, įvertinus į sistemą įvestus duomenis.

Jei nenorite, kad Jūsų asmens duomenys būtų tvarkomi aukščiau aprašytu būdu, galite kreiptis į mus telefonu 1626 arba +370 5 2721626, elektroniniu paštu info@gjensidige.lt ar atvykti į bet kurį „Gjensidige“ klientų aptarnavimo padalinį ir paprašyti peržiūrėti Jūsų atžvilgiu priimtą sprendimą.

Asmens duomenų saugojimo terminai

Žalos administravimo metu iš duomenų subjekto ir trečiųjų asmenų surinktus asmens duomenis Bendrovė saugo tol, kol gali kilti pagrįstų teisinių reikalavimų. Priklausomai nuo draudimo rūšies, žalų administravimo tikslu surinkti asmens duomenys gali būti saugomi nuo 11 iki 30 metų po žalos bylos pabaigos:

- Asmens duomenys, susiję su TPVCA draudimo sutartimis - 30 metų;
- Asmens duomenys, susiję su atsakomybės draudimo sutartimis - 15 metų;

Kitos draudimo sutartys - 11 metų. ---

Jūsų teisės, susijusios su asmens duomenų tvarkymu, nurodytos Principų skyriuje JŪSŲ TEISĖS IR JŪ ĮGYVENDINIMO TVARKA.

IŠMOKĖTŲ SUMŲ ATGAVIMAS (REGRESAS, SUBROGACIJA) IR KITŲ SKOLŲ SURINKIMAS

Bendrovė tvarko klientų, vėluojančių atlikti draudimo įmokų mokėjimus, bei asmenų, atsakingų už padarytą žalą, asmens duomenis, laiku nesumokėtų draudimo įmokų ir kitų skolų administravimo bei atgavimo tikslu (BDAR 6 straipsnio 1 dalies f punktas).

Išmokėtų sumų atgavimo tikslu (regreso ir subrogacijos) Bendrovė tvarko tokius asmens duomenis: bendrai asmenį identifikuojanti informacija (pavyzdžiui, vardas, pavardė, asmens kodas, gimimo data), kontaktinė informacija (pavyzdžiui, el. pašto adresas, telefono numeris, adresas), finansinė informacija (pavyzdžiui, banko sąskaitos numeris, mokėjimų informacija), taip pat informacija apie apgadintus objektus ir administruojamo įvykio aplinkybes, bei kita informacija, tiek kiek reikalinga nustatyti draudžiamąjį įvykio atsiradimą, iširti įvykio aplinkybes, nustatyti žalos dydį ir draudimo išmoką.

Kitų skolų surinkimo tikslu tvarkomi duomenys, identifikuojantys asmenį (pavyzdžiui, vardas, pavardė, asmens kodas, gimimo data), kontaktinė informacija (pavyzdžiui, el. pašto adresas, telefono numeris, adresas), finansinė informacija (pavyzdžiui, mokėjimų informacija, draudimo sutarties numeris).

Asmens duomenų tvarkymo teisinis pagrindas yra teisėtas Bendrovės interesas (BDAR 6 straipsnio 1 dalies f punktas) atgauti išmokėtas sumas ir pradelstus mokėjimus už Bendrovės suteiktas paslaugas. Jei asmuo nevykdo savo įsipareigojimų, Bendrovė taip pat gali pasitelkti trečiuosius asmenis – skolų išieškojimo įmones, kurios administruoja skolininkų asmens duomenis Bendrovės vardu. Tuo atveju, jei skolos administravimas bus perduotas skolų išieškojimo įmonei, apie tai informacija asmeniui bus pateikta iš anksto.

Asmens duomenų gavimas ir teikimas

Bendrovė renka asmens duomenis:

- Tiesiogiai iš duomenų subjekto, draudimo sutarties sudarymo metu;
- Valstybės įstaigų ar išorinių registrų. Priklausomai nuo konkrečių aplinkybių Bendrovė gauna informaciją iš Registrų centro (pavyzdžiui, adreso duomenis iš adresų registro, informaciją apie nekilnojamojo turto plotą, adresą, nuosavybės dalį);
- Kitų asmenų, kurie susiję su konkrečia žala, kiek yra būtina nustatytiems tikslams pasiekti.

Bendrovė asmens duomenis gali teikti:

- Bankams, lizingo bendrovėms, kredito unijoms ar kitiems finansų rinkos dalyviams, jei jie turi teisę gauti informaciją apie konkrečią situaciją;
- Bendrovėms, teikiančioms skolų administravimo paslaugas. Asmens duomenys teikiami tik tokia apimtimi, kiek yra būtina siekiant įvykdyti skolos išieškojimą. Skolininkų duomenys teikiami tik tinkamai įgyvendinus teisės aktuose numatytus reikalavimus;
- Priežiūros ir valstybės institucijoms, jei teikti duomenis įpareigoja teisės aktai;
- Jungtinių skolininkų rinkmenų administratoriams ir (ar) registrams, kuriuose kaupiama informacija apie pradelstus mokėjimus ir (ar) mokumą;
- Teismams, ikiteisminio tyrimo institucijoms, advokatams, antstoliams;
- Kitiems duomenų gavėjams, jei Bendrovė teikti informaciją įpareigoja teisės aktai.

Išmokėtų sumų atgavimo ir kitų skolų administravimo tikslais tvarkomi asmens duomenys nėra perduodami už ES ar EEE ribų.

Asmens duomenų saugojimo terminai

Asmens duomenys saugomi tol, kol gali kilti pagrįstų teisinių reikalavimų, t. y. 11 metų nuo pradelsto įsipareigojimo įvykdymo arba teismo proceso pabaigos.

Jūsų teisės, susijusios su asmens duomenų tvarkymu, nurodytos Principų skyriuje JŪSŲ TEISĖS IR JŲ ĮGYVENDINIMO TVARKA.

TELEFONO POKALBIŲ ĮRAŠYMAS

Įeinantys ir išeinantys telefono pokalbiai, kuriais bendrauja Bendrovės darbuotojai, yra įrašomi. Jei pokalbis telefonu yra įrašomas, Jūs išgirsite automatinį pranešimą arba Bendrovės darbuotojas pokalbio pradžioje suteiks informaciją apie tai, kad pokalbis bus įrašytas.

Bendrovė tvarko telefono pokalbių datą, laiką, trukmę, telefono numerį, iš kurio buvo skambinta, ir pokalbio su Bendrovės darbuotoju metu pateiktą informaciją.

Telefono pokalbiai įrašomi vadovaujantis Bendrovės teisėtu interesu užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę. Taip pat, jei draudimo sutartis sudaroma telefonu arba pokalbis susijęs su draudimo sutarties vykdymu, duomenys tvarkomi siekiant turėti įrodymus apie telefonu sudarytus susitarimus ar jau sudarytų susitarimų vykdymą, bei apie telefonu užregistruotas žalias. Prieš pradėdant pokalbio įrašymą yra pasakomas įspėjimas ir Jums suteikiama teisė nesutikus su pokalbio įrašymu pokalbį nutraukti.

Be kreipimosi telefonu, kurio metu pokalbis įrašomas, Jūs taip pat galite kreiptis į Bendrovę elektroniniu paštu info@gjensidige.lt, atvykti į bet kurį „Gjensidige“ klientų aptarnavimo padalinį..

Asmens duomenų gavimas ir teikimas

Asmens duomenis Bendrovė gauna tiesiogiai iš duomenų subjekto, kai jie pateikia naudojantis savitarnos portalu, Gjensidige mobiliąja programėle arba pokalbio telefonu metu.

Telefono skambučių duomenys (skambučio data, laikas, trukmė, telefono numeris, pokalbio turinys) yra perduodami duomenų tvarkytojams, kurie veikia Bendrovės vardu ir priima skambučius savaitgaliais ir (arba) po darbo valandų.

Asmens duomenys taip pat gali būti teikiami teisėsaugos institucijoms, teismams ar kitoms institucijoms, kurių pareikalavimu Bendrovė privalo pateikti prašomą informaciją.

Telefono pokalbių įrašymo metu surinkti asmens duomenys nėra perduodami už ES ar EEE ribų.

Asmens duomenų saugojimo terminai

Telefono pokalbis ir jo metu surinkti asmens duomenys saugomi 10 metų nuo konkretaus pokalbio įrašymo dienos.

Jūsų teisės, susijusios su asmens duomenų tvarkymu, nurodytos Principų skyriuje JŪSŲ TEISĖS IR JŲ ĮGYVENDINIMO TVARKA.

TARPTAUTINIŲ SANKCIJŲ ĮGYVENDINIMAS

Bendrovė, vykdydama jai taikomų teisės aktų reikalavimus (BDAR 1 dalies c punktas), tvarko Klientų bei partnerių, jų atstovų, vadovų, nuosavybės struktūroje esančių asmenų (akcininkų), naudos gavėjų

asmens duomenis vertindama, ar asmuo nėra įtrauktas į sąrašą asmenų, dėl kurių įgyvendinamos Sankcijos.

Šiuo tikslu tvarkomų asmens duomenų kategorijas sudaro: identifikaciniai duomenys (tokie kaip vardas, pavardė, gimimo data), informacija apie įtraukimą į Sankcijų sąrašus. Bendrovė tvarko šiuos asmens duomenis siekdama įvykdyti jai taikomus teisės aktų reikalavimus.

Asmens duomenų gavimas ir teikimas

Asmens duomenys gaunami iš pačių duomenų subjektų bei viešųjų registų, kuriuose skelbiami asmenys, kuriems taikomos tarptautinės sankcijos.

Asmens duomenys gali būti teikiami valstybinėms institucijoms (pavyzdžiui, Valstybinei mokesčių inspekcijai, Finansinių nusikaltimų tyrimo tarnybai ir kt.), jei tai daryti įpareigoja Bendrovei taikomi teisės aktai.

Tarptautinių sankcijų įgyvendinimo tikslu tvarkomi asmens duomenys nėra perduodami už ES ar EEE ribų.

Asmens duomenų saugojimo terminai

Asmens duomenys tvarkomi tol, kol konkrečiam asmeniui galioja tarptautinės sankcijos.

Jūsų teisės, susijusios su asmens duomenų tvarkymu, nurodytos Principų skiltyje JŪSŲ TEISĖS IR JŲ ĮGYVENDINIMO TVARKA.

INTERNETO SVETAINĖS LANKYTOJŲ ASMENS DUOMENYS, SLAPUKŲ NAUDOJIMAS

Bendrovės interneto svetainėje www.ergobaltic.lt yra naudojami „slapukai“ (angl. *cookies*) – maži tekstiniai failai, išsaugomi svetainės lankytojo įrenginio (pavyzdžiui, kompiuterio, mobiliojo telefono, planšetės) naršyklėje, kai svetainės lankytojas naršo svetainėje. Slapukų surinkta informacija Bendrovei leidžia užtikrinti svetainės lankytojų naršymo kokybę, sužinoti apie svetainės lankytojų elgesį, analizuoti tendencijas, teikti patrauklius asmeninius pasiūlymus ir tobulinti svetainės lankytojų aptarnavimą.

Bendrovės interneto svetainėje naudojami tiek Bendrovės, tiek trečiųjų šalių slapukai. Kiekvienas svetainės lankytojas gali sutikti tiek su visų, tiek su dalies slapukų naudojimu. Daugiau informacijos apie tai, kokius duomenis Bendrovė tvarko slapukų pagalba, rasite www.ergobaltic.lt skiltyje „Slapukų nustatymai“.

KOMUNIKACIJOS DUOMENŲ TVARKYMAS

Klientai su Bendrove komunikuoti gali šiais būdais:

- Siunčiant el. laišką el. paštu info@gjensidige.lt;
- Skambinant telefono numeriais 1626 arba +370 5 2721626;
- Užpildant kontaktinę formą.
-

Rašant žinutę per socialinius tinklus (Facebook, LinkedIn, Instagram). Bendrovė, siekdama tiksliai atsakyti į Jūsų paklausimą bei turėti susirašinėjimo įrodymus, tvarko paklausimą teikiančio asmens kontaktinius duomenis (tokius kaip el. pašto adresas, telefono numeris), vardą, pavardę ir kitą paklausime pateiktą informaciją. Tuo atveju, jei siunčiant paklausimą pateikiami papildomi dokumentai,

Bendrovė su jais susipažins tam, kad galėtų pateikti atsakymus į paklausime nurodytus klausimus. Rekomenduojame nepateikti duomenų, kurie nėra būtini Jūsų paklausimo nagrinėjimui. Jeigu atsakymo parengimui reikės papildomos informacijos – Bendrovės darbuotojas su Jumis susisieks ir nurodys, kokia informacija yra reikalinga.

Tuo atveju, jei bendraujate su Bendrovės darbuotojais telefonu, Jūsų pokalbis bus įrašytas. Išsamesnė informacija apie pokalbių įrašymą pateikiama Principų skiltyje TELEFONO POKALBIŲ ĮRAŠYMAS.

Asmens duomenų gavimas ir teikimas

Tuo atveju, jei su Bendrove bendraujate per socialinio tinklo Facebook, LinkedIn ar Instagram paskyrą, Jūsų pateikti asmens duomenys gali būti atskleisti socialinio tinklo valdytojui ir (ar) kitiems asmenims, kuriems socialinio tinklo valdytojas teikia asmens duomenis, todėl rekomenduojame susipažinti ir su [Facebook, Messenger ir Instagram \(Meta\) bei LinkedIn](#) privatumo politikomis.

Asmens duomenų saugojimo terminai

Asmens duomenys saugomi tiek, kiek bus reikalinga siekiant atsakyti į Jūsų paklausimą ir (arba) įvykdyti konkrečią užduotį. Tais atvejais, kai paklausimas yra susijęs su konkrečios draudimo sutarties vykdymu, jis saugomas kartu su draudimo sutartimi. Priklausomai nuo sudarytos draudimo sutarties rūšies, šis terminas gali būti nuo 11 iki 30 metų:

- Asmens duomenys, susiję su TPVCA draudimo sutartimis - 30 metų;
- Asmens duomenys, susiję su atsakomybės draudimo sutartimis - 15 metų;
- Kitos draudimo sutartys - 11 metų.

Jūsų teisės, susijusios su asmens duomenų tvarkymu, nurodytos Principų skiltyje JŪSŲ TEISĖS IR JŪ ĮGYVENDINIMO TVARKA.

SAVITARNOS PORTALAS

Bendrovės interneto svetainėje www.ergobaltic.lt pateikiama nuoroda į savitarnos portalą, kuriame galite matyti informaciją apie galiojančias ir pasibaigusias Jūsų draudimo sutartis, draudimo įvykių informaciją ir žalos reguliavimo statusą, Jums paruoštus mokėjimus. Savitarnos portale Jūs taip pat galite:

- tvarkyti savo asmeninę informaciją, t. y. pakeisti kontaktinius duomenis (el. pašto adresą, telefono numerį, gyvenamosios vietos adresą), išsaugoti savo banko sąskaitos numerį;
- duoti arba atšaukti sutikimus dėl tiesioginės rinkodaros ir (ar) sveikatos duomenų (specialių kategorijų asmens duomenų) tvarkymo, tiek, kiek tai būtina draudimo sutarčiai sudaryti ir vykdyti;
- registruoti draudimo įvykį ir pateikti visus būtinus dokumentus jo administravimui;
- atlikti kitus veiksmus, t. y. nutraukti draudimo sutartis, apmokėti draudimo įmokas ir kt.

Kiekvieną kartą jungiantis prie Savitarnos portalo, būsite identifikuotas naudojantis elektroninės bankininkystės sistema, mobilaus e-parašo arba „Smart-ID“ funkcionalumu.

Savitarnos portalo administravimo metu (vadovaujantis BDAR 6 straipsnio 1 dalies a, b, f punktais) Bendrovė tvarko Kliento vardą, pavardę, asmens kodą ir telefono numerį, IP adresą, ir duomenis apie tai, kada bei iš kur buvo prisijungta prie Bendrovės savitarnos portalo.

Asmens duomenų gavimas ir teikimas

Asmens duomenys gaunami iš duomenų subjekto, prisijungimo prie savitarnos portalo metu, bei Bendrovės partnerių, teikiančių asmens tapatybės patvirtinimo paslaugas, prisijungiant per banką, mobiliuoju e-paštu arba „Smart-ID“. Šiuo tikslu tvarkomi asmens duomenys nėra perduodami tretiesiems asmenims ir nėra perduodami už ES ar EEE ribų.

Jūsų teisės, susijusios su asmens duomenų tvarkymu, nurodytos Principų skiltyje JŪSŲ TEISĖS IR JŲ ĮGYVENDINIMO TVARKA.

TIESIOGINĖ RINKODARA

Asmenims, kurie yra išreiškę sutikimą gauti Bendrovės tiesioginės rinkodaros informaciją, Bendrovė teikia informaciją apie siūlomas paslaugas, vykdomas akcijas ir teiraujasi nuomonės apie suteiktų paslaugų kokybę.

Tiesioginės rinkodaros tikslais Bendrovė tvarko asmens duomenis tik tų asmenų, kurie davė sutikimą, kad Bendrovė su jais susisiektų. Priklausomai nuo pasirinkto komunikacijos kanalo Bendrovė tvarko tokius asmens duomenis:

- Jei duotas sutikimas dėl **tiesioginės rinkodaros vykdymo elektroniniu paštu**, Bendrovė tvarko sutikimą davusio asmens vardą, pavardę, elektroninio pašto adresą;
- Jei duotas sutikimas dėl **tiesioginės rinkodaros vykdymo telefonu ir (arba) SMS žinutėmis**, Bendrovė tvarko sutikimą davusio asmens vardą, pavardę ir telefono numerį;
- Jei duotas sutikimas dėl tiesioginės rinkodaros vykdymo **naudojantis socialinės medijos kanalais (pavyzdžiui, Facebook, LinkedIn, Instagram)**, Bendrovė tvarko sutikimą davusio asmens vardą, pavardę, elektroninio pašto adresą, telefono numerį ir šiuos duomenis gali naudoti, siekdama identifikuoti asmenį socialinės medijos kanale.

Sutikimą dėl tiesioginės rinkodaros galima bet kada atšaukti, prisijungus prie savitarnos portalo, paspaudus nuorodą gautame naujienlaiškyje, informuojant apie tai elektroniniu paštu info@gjensidige.lt bei paskambinus 1626 arba +370 5 2721626 bei atvykus į bet kurį „Gjensidige“ klientų aptarnavimo padalinį.

Asmens duomenų gavimas ir teikimas

Bendrovė gauna asmens duomenis tiesiogiai iš duomenų subjekto, kuris duoda sutikimą dėl tiesioginės rinkodaros vykdymo, ir iš Bendrovės partnerių, kurie Bendrovės vardu renka sutikimus dėl tiesioginės rinkodaros vykdymo.

Tiesioginės rinkodaros vykdymo tikslu asmens duomenys nėra perduodami tretiesiems asmenims ir nėra teikiami už ES ar EEE ribų.

Profiliavimas ir automatizuotas sprendimų priėmimas

Bendrovė, vykdydama tiesioginę rinkodarą taiko profiliavimą tik tokia apimtimi, kad galėtų pateikti konkrečiam asmeniui aktualią informaciją. Pavyzdžiui, atrinkti pranešimų gavėjus pagal gyvenamąją vietą ar draudimo produktus.

Asmens duomenų saugojimo terminai

Asmens duomenys tiesioginės rinkodaros tikslais yra tvarkomi 5 metus po tiesioginės rinkodaros sutikimo davimo arba iki sutikimo atšaukimo, priklausomai nuo to, kuris įvykis yra pirmesnis. Tuo atveju, jei duodate kelis sutikimus dėl tiesioginės rinkodaros vykdymo, terminas skaičiuojamas nuo paskutinio Jūsų duoto sutikimo dienos.

Asmens duomenys, tvarkomi kliento pasitenkinimo tyrimo atlikimo tikslais, saugomi 30 dienų po konkrečios apklausos atlikimo.

JŪSŲ TEISĖS IR JŲ ĮGYVENDINIMO TVARKA

Duomenų subjekto teisės

Jūs, kaip duomenų subjektas, turite teisę kreiptis į Bendrovę dėl klausimų, susijusių su Jūsų asmens duomenų tvarkymu, t. y. turite šias teises:

1. Teisę gauti informaciją apie duomenų tvarkymą;
2. Teisę susipažinti su duomenimis;
3. Teisę reikalauti ištaisyti duomenis;
4. Teisę reikalauti ištrinti duomenis („teisė būti pamirštam“);
5. Teisę apriboti duomenų tvarkymą;
6. Teisę į duomenų perkeliamumą;
7. Teisę nesutikti su duomenų tvarkymu. Ši teisė įgyvendinama, kai Jūsų asmens duomenis Bendrovė tvarko teisėto intereso ar Jūsų sutikimo pagrindu;
8. Teisę išsakyti nuomonę dėl automatizuotų sprendimų priėmimo;
9. Teisę pateikti skundą Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai (<https://vdai.lrv.lt>).

Teisių įgyvendinimo tvarka

Su Bendrovėje tvarkoma Jūsų asmenine informacija galite susipažinti prisijungę prie savitarnos portalo (<https://savitarna.ergobaltic.lt/>), kuriame taip pat galite duoti arba atšaukti tiesioginės rinkodaros sutikimus arba ištaisyti netikslius savo kontaktinius duomenis.

Tuo atveju, jei norite gauti išsamesnę informaciją arba įgyvendinti kitas savo, kaip duomenų subjekto, teises, galite kreiptis į Bendrovę šiais būdais:

- **Pateikti prašymą Bendrovės pagrindinio biuro adresu Lvivo g. 37, Vilnius arba bet kuriame Bendrovės klientų aptarnavimo padalinyje.** Pateikiant prašymą šiuo būdu, turėkite su savimi asmens dokumentą, atstovas – įgaliojimą;
- **Pateikti prašymą paštu, adresu Lvivo g. 37, Vilnius.** Paštu gauti prašymai bus įgyvendinami tik tinkamai identifikavus duomenų subjektą. Tokios priemonės yra būtinos, siekiant užtikrinti asmens duomenų saugumą;
- **Pateikti prašymą elektroniniu paštu info@gjensidige.lt.** Tokiu būdu pateikiami prašymai turi būti pasirašyti kvalifikuotu saugiu elektroniniu parašu. Prašymo pasirašymas kvalifikuotu saugiu elektroniniu parašu leidžia Bendrovei tinkamai Jus identifiкуoti ir užtikrinti, kad prašoma informacija būtų atskleista tik tam asmeniui, kuriam ji skirta. Bendrovė nepriima skenuotų

prašymų kopijų, kurie nepasirašyti kvalifikuotu saugiu elektroniniu parašu, todėl, jei neturite kvalifikuoto elektroninio parašo, prašymą galite pateikti kitais šiame skyriuje nurodytais būdais.

Bendrovė gavusi Jūsų prašymą, įvertins jo turinį ir galimybes nustatyti Jūsų tapatybę. Siekiant užtikrinti duomenų saugumą, galime paprašyti, kad identifikuotumėte save kitu būdu. Jūsų prašymai dėl Jūsų teisių, nustatytų BDAR, įgyvendinimo, išnagrinėjami per 1 mėnesį. Atsižvelgiant į prašymo sudėtingumą ir gautų prašymų skaičių, šis laikotarpis gali būti pratęstas dar 2 mėnesiams.

Jei siekiate atsisakyti Bendrovės siunčiamų tiesioginės rinkodaros pranešimų, aukščiau nurodytų identifikavimo priemonių netaikome, Jums užtenka prisijungti prie savitarnos portalo ir pakeisti duotų sutikimų reikšmes arba išreikšti savo valią telefonu 1626 arba +370 5 2721626, el. paštu info@gjensidige.lt, ar bet kuriame Bendrovės klientų aptarnavimo padalinyje. Jūsų prašymas bus įgyvendintas nedelsiant.