

Kehtivad alates 25.05.2018

Kliendiandmete töötlemise kord

Põhimõtteid, mille alusel Smart Kindlustusmaakler AS (edaspidi SMART) kliendiandmeid töötleb, on kirjeldatud käesolevates Kliendiandmete Töötlemise Põhimõtetes (edaspidi põhimõtted).

Põhimõtteid kohaldatakse siis, kui Klient kasutab, on kasutanud või on avaldanud soovi kasutada SMARTi poolt osutatavaid teenuseid või on mingil muul viisil teenustega seotud, sealhulgas kohaldatakse põhimõtteid Kliendi suhtele, mis on tekkinud enne käesolevate põhimõtete jõustumist.

1. Mõisted

- 1.1 Klient on iga füüsiline või juriidiline isik, kes kasutab, on kasutanud või on avaldanud soovi kasutada SMARTi poolt osutatavaid teenuseid või on mingil muul viisil teenustega seotud.
- 1.2 Kliendiandmed on igasugune info (sh kindlustusteenuse osutamisega seotud Kliendiandmed ja Isikuandmetena käsitletav info), mis on SMART'ile Kliendi või tema esindajate kohta teada.
- 1.3 Isikuandmed on füüsilisest isikust Kliendiga otseselt või kaudselt seotud info.
- 1.4 Töötlemine on igasugune Kliendiandmetega tehtav Töötlemine toiming (sh kogumine, salvestamine, säilitamine, muutmine, ligipääsu andmine, päringute tegemine, edastamine jne).

2. Üldsätted

- 2.1 Need põhimõtted kirjeldavad SMARTi poolt Kliendiandmete töötlemise üldpõhimõtteid. Kliendiandmete Töötlemise täiendavad tingimused võivad olla kirjeldatud ka lepingutes, muudes teenusega seotud dokumentides ning SMARTi kodulehel www.smartkindlustus.ee.
- 2.2 SMART tagab kohalduva õiguse raames Kliendiandmete konfidentsiaalsuse ning rakendab asjakohaseid tehnilisi ja korralduslikke meetmeid Kliendiandmete kaitsmiseks loata juurdepääsu, ebaseadusliku Töötlemise või avalikustamise, juhusliku kaotamineku, muudatuste või hävitamise eest.
- 2.3 SMART võib Kliendiandmete Töötlemiseks kasutada volitatud töötlejaid. Sellistel juhtudel tagab SMART, et andmetöötlejad töötlevad Kliendiandmeid SMARTi juhiste kohaselt ja kooskõlas kohalduva õigusega, ning rakendavad nõuetekohaseid turvameetmeid.
- 2.4 SMARTi küpsistele kohaldatavad eeskirjad on kättesaadavad SMARTi kodulehel www.smartkindlustus.ee.

3. Kliendiandmete kategooriad

SMART võib koguda Kliendiandmeid otse Kliendilt ning välistest allikatest, näiteks avalikud ja eraõiguslikud registrid ning muud kolmandad isikud.

Kliendiandmete kategooriad, mida SMART peamiselt, kuid mitte ainult, kogub ning Töötleb on järgmised:

- 3.1 Isiku tuvastamise andmed.
- 3.2 Kontaktandmed, nt aadress, telefoninumber, e-posti aadress, suhtluskeel.
- 3.3 Kindlustusteenuste osutamiseks vajalikud andmed: nt soodustatud isikud, kindlustatud isikud, kahjustatud kolmandad isikud, andmed kindlustatava vara ja kindlustushuvi kohta.
- 3.4 Andmed Kliendi seoste kohta juriidiliste isikutega, nt Kliendi poolt esitatud või avalikest registritest või kolmandate isikute kaudu saadud andmed nimetatud juriidilise isiku nimel tehingute tegemiseks.
- 3.5. Finantsandmed: nt. kontod, tehingud.
- 3.6 Kliendi finantskogemus nt kindlustusteenuste või teiste investeerimisrisiki kandvate toodete valimisel ja pakkumisel kogutud andmed.

- 3.7. Andmed vara või tulude päritolu kohta, nt andmed Kliendi tehingupartnerite ja äritegevuse kohta.
- 3.8. Andmed usaldusvääruse ja hoolsuskohustuse kohta, nt andmed maksekäitumise kohta; SMART'ile või kolmandale isikule tekitatud kahju kohta ja andmed, mis võimaldavad SMART'il täita oma hoolsuskohustuse meetmeid seoses rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamisega ning tagada vastavus rahvusvaheliste sanktsioonidega, sealhulgas ärisuhte eesmärk ning kas Klient on riikliku taustaga isik.
- 3.9. Seadusest tuleneva kohustuse täitmise käigus saadud ja/või loodud andmed, nt uurimisorganite, saadud ja/või loodud andmed notarite, maksuhalduri, kohtute ja kohtutäiturite poolt tehtud päringutest tulenevad andmed.
- 3.10. Suhtlusandmed, nt visuaalsed ja/või audio salvestused, mida kogutakse siis kui Klient külastab SMARTi kontorit ja muid kohti, kus SMART pakub teenuseid, või kui Klient suhtleb SMART'iga telefoni teel või muud andmed, mida kogutakse e-posti, sõnumite ning teiste suhtlusmehhanismide kaudu, nt sotsiaalmeedia, Kliendi poolt SMART'i veebilehtede külastamisega seotud andmed.
- 3.11. Teenustega seotud andmed, nt lepingute täitmine või täitmata jätmine, sõlmitud ja lõppenud lepingud, esitatud avaldused, päringud ja kaebused, kindlustuskogemus.
- 3.12. Andmed harjumuste, eelistuste ja rahulolu kohta: nt. teenuste kasutamise aktiivsus, kasutatud teenused, isiklikud seaded, vastused küsitlustele, elustiil, hovid, Kliendi üldine rahulolu.
- 3.13. Andmed mängudes ja kampaaniates osalemise kohta, nt kogutud punktid, mängudes või kampaaniates võidetud auhinnad.
- 3.14. Eri kategooria andmed: nt. Kliendi tervis

4. Kliendiandmete Töötlemise eesmärgid ja alus

SMART Töötleb Kliendiandmeid peamiselt selleks, et:

- 4.1 Hallata kliendisuhteid ning võimaldada ligipääsu teenustele Kliendiga Smartlepingu sõlmimiseks ja selle täitmiseks, Kliendi andmete ajakohastatuna ning tõesena hoidmiseks.
- 4.2 Viia läbi sisemisi riskihindamisi selleks, et määratleda, milliseid teenuseid ja tooteid saab Kliendile pakkuda ning tagada vastavus kohaldatavale õigusele, mis on seotud riskihindamisega kindlustusteenuste pakkumisel.
- 4.3 Kaitsta Kliendi ja/või SMARTi huve ning uurida SMARTi poolt pakutud teenuste kvaliteeti ja selleks, et tõendada tehinguid või muud ärisuhtlust (salvestatud vestluste kaudu).
- 4.4 Osutada lisateenuseid, viia läbi kliendirahulolu uuringuid, turuanalüüse ja teha statistikat
- 4.5 Olla vastavuses kohalduva õiguse ja rahvusvaheliste lepingutega: „kliendi suhtes hoolsuskohustuse täitmise“ ja „tunne oma klienti“ põhimõtete rakendamiseks.
- 4.6 Vältida teenuste väärkasutamist ja tagada teenuste nõuetekohane osutamine.
- 4.7 Tõendada, teostada, loovutada ja kaitsta õiguslikke nõudeid, mis põhineb: lepingu täitmisel või lepingu sõlmimise eelsete meetmete rakendamisel Kliendi soovil või juriidilise kohustuse täitmisel või SMARTi õigustatud huvil õiguslike nõuete teostamiseks.

5. Profiilialalüüs, personaalsete pakkumiste ja automatiseeritud otsuste tegemine

5.1 Profiilialalüüs on Isikuandmete automaatne Töötlemine, mida kasutatakse Kliendi teatud isikuomaduste hindamiseks, näiteks selleks, et analüüsida või prognoosida isiku majanduslikku olukorda, isiklikke eelistusi, huvisid, elukohta. Profiilialalüüsi kasutatakse Kliendi nõustamisel, turunduse eesmärgil ja automatiseeritud otsuste tegemisel näiteks riskijuhtimiseks, kindlustusriskide hindamiseks ning tehingute kontrollimiseks pettusega võitlemisel ning mis põhineb SMARTi õigustatud huvil või juriidilise kohustuse täitmisel või lepingu täitmisel või Kliendi nõusolekul.

5.2 SMART võib Kliendiandmeid Töödelda digitaalsete teenuste kasutajakogemuse parandamiseks, näiteks teenuste vaadete kohandamine kasutatavale seadmele ning Kliendile personaalsete pakkumiste loomine. Välja arvatud juhul kui Klient on otseturundusest loobunud, võib SMART Kliendiandmeid Töödelda SMARTi teenuste, sealhulgas personaalsete, pakkumiste tegemise eesmärgil. Selline turundus võib põhineda teenustel, mida Klient kasutab ning sellel, kuidas Klient teenuseid kasutab ning kuidas Klient SMARTi digitaalsetes kanalites navigeerib.

5.3 Profiilialalüüsil põhinevate personaalsete pakkumiste tegemiseks ja turundamiseks, mida tehakse tuginedes SMART õigustatud huvile, tagab SMART, et erasikutest Kliendid saavad teha oma valikuid kasutades mugavat privaatsusseadete haldamise keskkonda.

5.4 SMART võib samuti koguda Kliendi kohta statistilisi andmeid, näiteks tüüpiline käitumine ning eluviis, mis põhinevad demograafilistel leibkonna andmetel. Statistilisi andmeid segmentide/profiilide loomiseks saab koguda välistest allikatest ja neid võib kombineerida SMARTi sisemiste andmetega.

6. Kliendiandmete saajad

Kliendiandmeid jagatakse teiste saajatega, näiteks:

- 6.1 ametiasutused (nt õiguskaitseorganid, kohtutäiturid, maksuhaldurid, järelevalveasutused);
- 6.2 kindlustusteenuse pakkujad (kindlustusandjad);
- 6.3 audiitorid, õigus- ja finantskonsultandid või muud SMARTi poolt volitatud töötajad;
- 6.4 registreid pidavad kolmandad isikud (nt autoregister või muud registrid, milles hoitakse või vahendatakse Kliendiandmeid);
- 6.5 võlgade sissenõudjad nõuete loovutamisel, kohtud ja pankroti- või maksejõuetushaldurid;
- 6.6 muud SMARTi teenuste osutamisega seotud isikud, nt arhiveerimise ja postiteenuste osutajad, kui Klient tellib nende teenuste jaoks e-arved,
- 6.7 tervishoiuasutused elukindlustusteenuse osutamise korral

7. Töötlemise geograafiline piirkond

7.1 Üldjuhul Töödeldakse Kliendiandmeid Euroopa Liidu/Euroopa Majanduspiirkonna (edaspidi EL/EMPI) piires, kuid mõningatel juhtudel edastatakse need ja Töödeldakse neid riikides, mis asuvad väljaspool ELi/EMPI.

7.2 Kliendiandmete edastamine ja Töötlemine väljaspool ELi/EMPI võib toimuda eeldusel, et on olemas õiguslik alus, nt juriidilise kohustuse täitmine või Kliendi nõusolek ning rakendatakse asjakohaseid kaitsemeetmeid. Asjakohased kaitsemeetmed on näiteks järgmised: on olemas kehtiv leping, mis sisaldab ELi poolt välja töötatud lepingu tüüptingimusi või heakskiidetud toimingisuhendeid, sertifitseerimisi ja muud sarnast, mis vastab isikuandmete kaitse üldmäärusele; - väljaspool ELi/EMPI asuvas riigis, kus vastuvõtja asub, on piisav andmekaitse tase vastavalt Euroopa Komisjoni otsusele; - vastuvõtja on sertifitseeritud andmekaitseraamistiku Privacy Shield alusel (kohaldatakse Ameerika Ühendriikides asuvatele vastuvõtjatele).

7.3 Pöördumise korral saab Klient täpsemat infot Kliendiandmete edastamise kohta väljaspool ELi/EMPI asuvatesse riikidesse.

8. Andmete säilitamise perioodid

8.1 Kliendiandmeid ei Töödelda kauem kui vajalik. Säilitamise periood võib põhineda lepingutel Kliendiga, SMARTi õigustatud huvil või kohaldataval õigusel (nt raamatupidamisega seotud seadused, rahapesu vastased või aegumistähtajaga seotud seadused, muu eraõigus).

9. Erasisikust Kliendi õigused

Eraisikust Kliendil on seoses Isikuandmete Töötlemisega alljärgnevad õigused:

- 9.1 taotleda oma Isikuandmete parandamist, kui need on ebapiisavad, puudulikud või väärad;
- 9.2 esitada vastuväiteid oma Isikuandmete Töötlemise suhtes, kui Isikuandmete kasutamine põhineb õigustatud huvil, sealhulgas profiiliallüüsil otseturunduse eesmärgil (nt turunduspakkumiste saamine või küsitlustes osalemine);
- 9.3 taotleda oma Isikuandmete kustutamist, näiteks kui Isikuandmeid Töödeldakse tema nõusolekul ja kui ta on nõusoleku tagasi võtnud. Selline õigus ei kohaldu, kui Isikuandmeid, mida palutakse kustutada, Töödeldakse lisaks ka teistel õiguslikel alustel, näiteks lepingu alusel või juriidiliste kohustuste täitmiseks;
- 9.4 piirata oma Isikuandmete Töötlemist kohalduva õiguse alusel, näiteks ajal, mil SMART hindab kas Kliendil on õigus oma andmete kustutamisele;
- 9.5 saada infot, kas SMART Töötleb tema Isikuandmeid ning juhul, kui Töötleb, siis saada eelnimetatud andmetele juurdepääs;
- 9.6 saada oma Isikuandmed, mida ta on ise esitanud ning mida Töödeldakse nõusoleku alusel või lepingu täitmiseks, kirjalikult või üldkasutatavas elektroonilises vormingus, ja kui tehniliselt võimalik, edastada need andmed teisele teenusepakkujale (andmete ülekantavaus);
- 9.7 võtta tagasi oma nõusolek oma Isikuandmete Töötlemiseks;
- 9.8 taotleda, et tema suhtes ei võetaks vastu otsust, mis põhineb üksnes automatiseeritud otsustamisel, sealhulgas profiiliallüüsil, kui see toob kaasa teda puudutavaid õiguslikke tagajärgi või avaldab talle märkimisväärset mõju. See õigus ei kohaldu, kui otsuste tegemine on vajalik Kliendiga lepingu sõlmimiseks või täitmiseks, kui otsuse tegemine on kohalduva õiguse alusel lubatud või Klient on andnud oma selgesõnalise nõusoleku.

9.9 Esitada kaebusi Isikuandmete kasutamise kohta Eesti Andmekaitse Inspektsioonile (veebileht: www.aki.ee), kui ta leiab, et tema Isikuandmete Töötlemine riivab tema õiguseid ja huve kohalduva õiguse alusel.

10. Kontaktandmed

10.1 Kliendid võivad SMART'iga ühendust võtta seoses päringutega ja nõusolekute tühistamisega ning eraisikust Kliendid võivad lisaks nõuda Isikuandmete Töötlemisel enda õiguste realiseerimist ning esitada kaebuseid Isikuandmete kasutamise kohta.

10.2 SMARTi kontaktandmed on toodud SMART kodulehel: www.smartkindlustus.ee.

11. Põhimõtete kehtivus ja muudatused

11.1 Põhimõtted on Klientidele kättesaadavad SMART kontoris ja kodulehel:

<http://smartkindlustus.ee/ci/tingimused>

11.2 SMART'il on õigus põhimõtteid igal ajal ühepoolselt muuta kooskõlas kohalduva õigusega, teavitades Klienti muudatustest SMARTi kontoris, SMARTi kodulehe kaudu, posti teel, e-posti või muul viisil (nt massiteabevahendite kaudu) mitte hiljem kui üks kuu enne muudatuste jõustumist.