



**УТВЕРЖДЕНО**

**Приказом № ЕЕВ1\_0101/02-01-04-2017-9 от 11.01.2017**

**заведующего эстонского филиала  
AAS "BTA Baltic Insurance Company"**

## **ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ КЛИЕНТСКИХ ДАННЫХ ДЛЯ КЛИЕНТОВ**

### **1. Общие положения**

- 1.1.** Настоящий "Порядок обработки личных данных клиента" (далее - Порядок) устанавливает принципы обработки личных данных (в т.ч. деликатных личных данных), права субъекта данных, обязанности эстонского филиала AAS "BTA Baltic Insurance Company" (далее - BTA) при обработке личных данных и меры безопасности, применяемые для защиты личных данных.
- 1.2.** При обработке личных данных BTA руководствуется Законом о защите личных данных (далее - ЗоЗЛД), Законом о страховой деятельности (далее - ЗоСД), Обязательственно-правовым законом (ОПЗ) и другими правовыми актами, а также требованиями внутренних инструкций, действующих в BTA.
- 1.3.** В вопросах, не урегулированных Порядком, следует руководствоваться положениями правовых актов Эстонской Республики.

### **2. Понятия**

**Субъект данных** - физическое лицо, обработкой личных данных которого занимается BTA.

**Обработка данных** - каждая операция, осуществляемая с личными данными, в т.ч. сбор личных данных, их сохранение, упорядочивание, хранение, изменение, предоставление доступа, осуществление запросов, оформление выписок, использование, передача, перекрестное использование, объединение, закрытие, удаление или уничтожение, или несколько указанных выше операций, независимо от способа осуществления операции или используемых средств.

**Личные данные** - любые данные о клиенте-физическом лице, личность которого была удостоверена или находится в процессе удостоверения, независимо от того, в какой форме эти данные были представлены.

**Клиент** - страхователь, лицо, приравненное к страхователю, застрахованное лицо, выгодоприобретатель, потерпевшая сторона или лицо, с которым страховщик ведет переговоры относительно заключения договора страхования, и лицо, которое явилось причиной или свидетелем страхового случая.

### **3. Принципы обработки личных данных в ВТА**

**3.1.** При обработке личных данных клиента ВТА руководствуется следующими принципами:

**3.1.1.** принцип законности - ВТА обрабатывает данные клиента исключительно честным и законным образом;

**3.1.2.** принцип целесообразности - ВТА обрабатывает личные данные исключительно для достижения определенных и правомерных целей и в соответствии с целями обработки данных. В страховых отношениях это, прежде всего, означает обработку личных данных для исполнения заключенного с клиентом договора или для обеспечения исполнения договора, а также, например, для оценки страхового риска, подготовки страхового договора и предъявления обратных требований;

**3.1.3.** принцип минимальности - ВТА обрабатывает личные данные только в таком объеме, который необходим для достижения определенных целей. ВТА не собирает личные данные, в отношении которых у компании отсутствует оправданный интерес;

**3.1.4.** принцип ограниченного использования - ВТА обрабатывает личные данные в других целях, помимо тех, которые установлены в ЗоСД, только с согласия клиента. Обработка деликатных личных данных до заключения страхового договора разрешается только с согласия клиента;

**3.1.5.** принцип безопасности - ВТА применяет для защиты данных меры безопасности, чтобы защитить их от непреднамеренной или неуполномоченной обработки, огласки или уничтожения;

**3.1.6.** принцип индивидуальности - ВТА оповещает клиента о личных данных, собираемых в его отношении, и ему предоставляется доступ к собранным о нем/касающимся его личным данным, и он имеет право требовать исправления неточных или ошибочных личных данных.

**3.2.** Клиент должен при заключении страхового договора сообщить в ВТА обо всех известных ему обстоятельствах, которые, в связи с их характером, могут оказать влияние на решение ВТА относительно заключения договора или его заключения на оговоренных условиях (ч. 1 ст. 440 ОПЗ). Предполагается, что важным является обстоятельство, относительно которого компания ВТА непосредственно затребовала информацию в письменной воспроизводимой форме. ВТА не нужно сообщать об обстоятельстве, которое уже известно ВТА, или в отношении которого разумно предположить, что оно известно ВТА.

#### **4. Цель обработки личных данных, в т.ч. деликатных личных данных, и правовые основания**

**4.1.** Целью защиты личных данных является защита основных прав и свобод клиента-физического лица при обработке личных данных.

**4.2.** Как правило, обработка личных данных разрешена только лишь с разрешения субъекта данных, и согласие должно быть предоставлено до обработки данных.

**4.3.** Обработка личных данных без разрешения субъекта данных разрешена:

**4.3.1.** на основании закона;

**4.3.2.** для исполнения задачи, предусмотренной международным договором или непосредственно применимым правовым актом Совета Европейского союза или Европейской Комиссии;

**4.3.3.** в отдельном случае для защиты жизни, здоровья или свободы субъекта данных или другого лица, если невозможно получить согласие от субъекта данных;

- 4.3.4.** для исполнения заключенного с субъектом данных договора или обеспечения исполнения договора, за исключением обработки деликатных личных данных.
- 4.4.** Обработку личных данных в страховых отношениях в качестве особой нормы регулирует Закон о страховой деятельности, а обработку личных данных в трудовых отношениях в качестве особой нормы регулирует Закон о трудовом договоре.
- 4.5.** ВТА обрабатывает личные данные исключительно для достижения своих уставных законных целей и в объеме, который экстренно необходим для оказания страховой услуги.
- 4.6.** ВТА обрабатывает личные данные в следующем составе личных данных: имя, фамилия, дата рождения, данные о семейном положении, гражданство, личный код, данные о выгодоприобретателе, данные о связанных с клиентом лицах, данные о месте жительства, адресные данные, контактные данные, данные о доходах, номер расчетного счета, данные о платежных нарушениях, данных о работниках, данные об образовании, данные о детях, данные об имуществе и его происхождении, данные о смерти, данные о медицинском страховании, данные, переданные в ВТА в записи разговора, и данные, сохраненные в видеозаписи в офисе ВТА.
- 4.7.** ВТА обрабатывает деликатные личные данные в следующем составе: данные о здоровье человека и о состоянии здоровья или об увечье, а также о совершении виновного деяния или о том, что клиент стал жертвой виновного деяния.
- 4.8.** Согласно ЗоСД, согласие клиента на обработку личных данных также может содержаться в типовых условиях страхового договора. Согласно Общим условиям страховых договоров ВТА, заключением страхового договора клиент дает ВТА свое согласие на обработку личных данных в соответствии с действующими правовыми актами.
- 4.9.** Согласно ч. 1 ст. 218 ЗоСД, ВТА имеет право обрабатывать личные данные клиента, за исключением деликатных личных данных, без согласия клиента, в ходе предшествующих заключению договора переговоров для оценки страхового риска, осуществления действий, необходимых для заключения страхового договора, исполнения страхового договора, заключенного в пользу клиента, или для обеспечения его исполнения и представления обратных требований.

- 4.10.** Согласно ч. 2 ст. 218 ЗоСД, ВТА имеет право обрабатывать деликатные личные данные клиента без согласия клиента, которые касаются состояния здоровья и увечья клиента, для определения обязанности страховщика по исполнению страхового договора и ее масштаба и представления обратных требований, если страховым случаем является смерть субъекта данных, или если определение обязанности по исполнению страхового договора и ее масштаба и представление обратных требований предполагает обработку данных о состоянии здоровья или увечье субъекта данных.
- 4.11.** ВТА может обрабатывать деликатные личные данные, которые касаются совершения виновного деяния или того, что клиент стал его жертвой, до публичного судебного заседания или в деле о правонарушении до принятия решения или окончания производства по делу без согласия клиента, для определения обязанности страховщика по исполнению страхового договора и ее масштаба и представления обратных требований.
- 4.12.** В значении пунктов 4.8, 4.9 и 4.10 Порядка клиентом является страхователь, лицо, приравненное к страхователю в страховом договоре, застрахованное лицо, выгодоприобретатель, потерпевшая сторона или лицо, с которым страховщик ведет переговоры относительно заключения договора страхования, и лицо, которое явилось причиной или свидетелем страхового случая.

## **5. Источники личных данных**

### **5.1. Источники личных данных:**

- 5.1.1.** заполненная субъектом данных анкета, заявление или его утверждения;
- 5.1.2.** информация, переданная самим клиентом или его уполномоченным представителем, другим способом (ID-карта, паспорт и другие документы);
- 5.1.3.** другие поставщики страховой услуги;
- 5.1.4.** государственные регистры и базы данных, созданные на основании закона;

- 5.1.5.** документы относительно состояния здоровья клиента;
  - 5.1.6.** документы, выданные следственными органами или судом;
  - 5.1.7.** документы, выданные учреждением, проводящим экспертизу;
  - 5.1.8.** документы, выданные страховыми агентами и маклерами;
  - 5.1.9.** документы, выданные Больничной кассой Эстонии или медицинскими учреждениями;
  - 5.1.10.** документы, выданные Департаментом социального страхования Эстонии;
  - 5.1.11.** документы, выданные бюро путешествий.
- 5.2.** ВТА имеет право запрашивать данные у третьего лица для оценки кредитоспособности клиентов, определения степени их надежности или в иных аналогичных целях, если ВТА имеет оправданный интерес. До заключения страхового договора страховое общество может иметь оправданный интерес к оценке степени надежности страхователя при исполнении договорных обязательств. Лицом, у которого осуществляется запрос данных, также может являться другое страховое общество.
- 5.3.** ВТА имеет право на получение от другого страхового общества данных относительно потенциальных нарушений клиентами договоров.
- 5.4.** ВТА может понадобиться собрать данные из Регистра наказаний или у третьих лиц (например, медицинские учреждения и персонал) для оценки степени надежности клиента, а также для оценки риска. Как правило, данные, относительно которых у ВТА имеется оправданный интерес, можно получить только у клиента, и основанием для обработки данных является согласие клиента. Также клиент имеет право уполномочить ВТА на осуществление запроса данных относительно клиента у третьего лица.

## **6. Организация обработки личных данных**

- 6.1.** В ВТА ответственность за обработку личных, в т.ч. деликатных данных несет назначенное приказом лицо (далее - Ответственный работник).
- 6.2.** Ответственный работник организует обработку личных данных в ВТА, контролирует исполнение требований и несет ответственность за надлежащую обработку личных данных.
- 6.3.** Все трудовые договоры, заключенные с работниками ВТА, а также договоры поручения, заключенные с агентами, содержат условия конфиденциального договора.

## **7. Передача личных данных третьим лицам**

- 7.1.** Передача личных данных или предоставление доступа к ним для обработки данных третьему лицу разрешена без согласия субъекта данных, если соответствующее требование проистекает из закона, или если третьим лицом является уполномоченный работник ВТА.
- 7.2.** Передача личных данных (кому были отправлены данные) фиксируется в регистре корреспонденции ВТА. Документы, которые содержат деликатные личные данные на бумаге, пересылаются заказным письмом, непосредственно в руки с посылным или с курьером.
- 7.3.** Учет личных данных, передаваемых электронным путем, ведут лог-файлы в базах данных. Электронные документы, которые содержат деликатные личные данные, передаются в зашифрованном виде, а в страны, в которые невозможно переслать данные в зашифрованном виде, данные передаются с курьером.
- 7.4.** ВТА имеет проистекающее из закона обязательство предоставлять личные данные клиентов (данные из страхового договора) в следующих случаях:
  - 7.4.1.** известному компании держателю ипотеки:
    - а) о выплате страхового взноса в случае, если был предоставлен дополнительный срок;
    - б) об отказе от страхового договора;
    - в) при наступлении страхового случая.

- 7.4.2.** в случае поступления запроса от держателя ипотеки данные о наличии страховой защиты и размере страховой суммы;
  - 7.4.3.** известному компании держателю коммерческого залога в случае, если имущества клиента-юридического лица обременено коммерческим залогом, и если держатель коммерческого залога ходатайствует о предоставлении информации о соответствующей страховой защите или ознакомления со страховым договором;
  - 7.4.4.** в Финансовую инспекцию в целях осуществления надзора;
  - 7.4.5.** в следственный орган, прокуратуру или в суд, если это необходимо в рамках производства, инициированного в отношении клиента и/или связанных с ним лиц. Следственными органами являются Департамент полиции, Центральная криминальная полиция, Департамент полиции безопасности, Налогово-таможенный департамент, Департамент погранохраны, Департамент конкуренции и Генеральный штаб сил обороны;
  - 7.4.6.** в Бюро данных об отмывании денег в случае, предусмотренном в Законе о международных санкциях и/или в Законе о противодействии отмыванию денег и финансированию терроризма;
  - 7.4.7.** управляющему имуществом банкрота, если управляющий имуществом банкрота ходатайствует о предоставлении подобных данных в целях выяснения состава имущества и обязательств клиента в рамках банкротного производства, инициированного в отношении клиента или связанного с ним лица;
  - 7.4.8.** застрахованному лицу, указанному в страховом договоре, и/или выгодоприобретателю, если они представили соответствующий запрос относительно конкретного страхового договора;
  - 7.4.9.** потерпевшему лицу, у которого возникло право требования против ВТА на основании договора страхования ответственности.
- 7.5.** ВТА также может передавать личные данные клиента в иностранное государство: в Европейский союз, в государство, являющееся участником договора о Международной



экономической зоне, а также в третье государство, уровень защиты личных данных в котором является достаточным по оценке Европейской Комиссии. В третье государство личные данные можно передавать с разрешения Инспекции по защите данных. Третьи лица, которые находятся в иностранном государстве, могут обрабатывать личные данные в соответствии с законодательством, действующим в государстве своего местоположения.

- 7.6.** Передача личных данных, в т.ч. деликатных личных данных, осуществляется исключительно задокументированно (т.е. в качестве основания для предоставления личных данных следует представить обоснованное ходатайство, в котором следует указать основание для ходатайства, цель использования данных, состав данных и обоснование).

## **8. Передача личных данных уполномоченным работникам**

- 8.1.** Уполномоченными работниками ВТА являются страховые агенты, перечень которых имеется на домашней странице Финансовой инспекции ([www.fi.ee](http://www.fi.ee) > Turuosalised > Kindlustusvahendajad > Kindlustusagendid), и перечень партнеров, занимающихся рассмотрением ущерба, который имеется на домашней странице ВТА ([www.bta-kindlustus](http://www.bta-kindlustus) > Kontaktid > Kahjukäsitluse koostööpartnerid).
- 8.2.** ВТА имеет право передавать данные, подтверждающие налоговую задолженность, держателю регистра платежных нарушений (в Krediidinfo AS).
- 8.3.** ВТА передает данные клиентов своим уполномоченным работникам после того, как они пройдут надлежащее обучение, и с ними будет заключен договор об уполномоченной обработке личных данных клиентов.
- 8.4.** Обработка личных данных уполномоченными работниками осуществляется на основании заключенного с ВТА договора, в котором определяются способы, порядок и условия обработки личных данных.

## **9. Использование личных данных в маркетинге**

- 9.1.** В маркетинге ВТА руководствуется инструкцией Инспекции по защите данных "Использование электронных контактных данных в прямом маркетинге".

- 9.2.** Для использования личных данных в прямом маркетинге должно быть согласие клиента. Указанное согласие содержится в типовых условиях.
- 9.3.** ВТА имеет право сохранять и хранить информацию, переданную при помощи средств связи страхового общества (например, инфотелефон, э-почта, домашняя страница), в т.ч. ВТА имеет право записывать беседы с клиентами. ВТА использует сохраненную информацию для исполнения страхового договора и/или обеспечения исполнения страхового договора, удостоверения предоставленных волеизъявлений или осуществленных сделок и обслуживания клиентов.

## **10. Права клиента и доступ к личным данным**

- 10.1.** Клиент имеет право на ознакомление с данными, которые компания ВТА собрала в его отношении. ВТА выдает клиенту запрошенные им личные данные по возможности запрошенным клиентом способом. Если клиент желает выдачу личных данных на бумаге, ВТА взимает плату в размере 0,19 центов, начиная с 21 страницы, за каждую выданную страницу.
- 10.2.** Клиент имеет право потребовать исправления неправильных личных данных или прекращения обработки личных данных. Для этого в ВТА следует представить ходатайство, подписанное собственноручно или с цифровой подписью.
- 10.3.** Если ВТА (больше) не имеет законного основания для обработки личных данных, клиент имеет право потребовать прекращения их использования или их удаления.

## **11. Компания ВТА обязана при обработке личных данных:**

- 11.1.** не допускать доступа посторонних лиц к оборудованию, используемому для обработки личных данных;
- 11.2.** не допускать самовольного чтения, копирования или изменения данных в системе обработки данных, а также самовольного перемещения носителей данных;

- 11.3.** не допускать самовольного сохранения личных данных, их изменения и удаления и обеспечить, чтобы задним числом можно было установить, когда, кем и какие личные данные были сохранены, изменены или удалены;
- 11.4.** обрабатывать личные данные целесообразно и на условиях, установленных в правовых актах;
- 11.5.** обеспечить, чтобы каждый пользователь системы обработки данных имел доступ только к тем личным данным, которые ему разрешено обрабатывать, и к разрешенному ему способу обработки данных;
- 11.6.** обеспечить наличие данных о передаче личных данных (когда, кем и какие личные данные были переданы), а также сохранность подобных данных без изменений;
- 11.7.** не допускать случайной или умышленной порчи, уничтожения, самовольного упорядочивания и передачи третьим лицам всех личных данных, которые находятся в его владении;
- 11.8.** не допускать доступ третьих лиц к оборудованию, используемому для обработки личных данных, в т.ч. для сохранения, чтения и копирования данных;
- 11.9.** в ходе обработки личных данных проверять, чтобы они были достоверными и обновленными. Неверные данные следует исправить и сохранить с отметкой о том, что речь идет о неверных данных;
- 11.10.** закрывать личные данные, если клиент оспорил достоверность данных, до тех пор, пока не будут установлены достоверные данные.

## **12. Безопасность инфраструктуры**

- 12.1.** Информационные системы ВТА соответствуют требованиям, предусмотренным в Законе о защите личных данных.
- 12.2.** Работники ВТА имеют доступ только к таким информационным системам ВТА, которые необходимы для исполнения задач конкретного работника, и доступ к которым был

одобрен. Любая попытка связаться с информационной системой без разрешения или с именем пользователя, принадлежащим другому человеку, строго запрещена.

### **13. Хранение и уничтожение документов, содержащих личные данные**

- 13.1.** ВТА не хранит документы, содержащие личные данные, дольше, чем предусмотрено сроками хранения, установленными в законодательных актах. Если в законодательных актах не определены сроки хранения личных данных, обработкой которых занимается ВТА, личные данные хранятся не дольше, чем до того момента, когда будет достигнута изначальная цель сбора личных данных.
- 13.2.** Документы, которые содержат личные данные, уничтожаются в шредере для бумаги или собираются в контейнеры с соответствующей печатью.
- 13.3.** Цифровые документы, содержащие личные данные, которые образуются ежедневно и не нужны для работы, и личные данные удаляются.
- 13.4.** Данные, сохраненные на многократно используемых носителях информации (жесткий диск в компьютере, флеш-карта), уничтожаются посредством удаления информации с носителя информации;
- 13.5.** Данные, которые сохраняются на носителях данных на постоянной основе (CD, DVD), уничтожаются путем физического уничтожения носителя данных.

### **14. Порядок предоставления доступа в помещения ВТА**

- 14.1.** Помещения ВТА по адресу Лыйтса 2b, Таллинн, в которых ведется обработка личных данных, в нерабочее время находятся под охраной фирмы безопасности.
- 14.2.** Помещения оснащены системой, которая регистрирует все перемещения, если карта доступа, открывающая дверь, используется при входе через главный вход, в лифте, коридоре и при входе в помещения.
- 14.3.** В помещениях, в которых осуществляется обработка информации, всегда действует политика закрытых окон и дверей, т.е. двери в помещения закрыты на замок, и окна

также закрыты, если в комнате никого нет, в т.ч. если работник выходит из комнаты на несколько минут.

**14.4.** Из помещений общего пользования отсутствует вход в помещения, которые используются для обработки деликатных личных данных.