



Ochrona danych osobowych... co i jak?

Materiał dla podmiotów
przetwarzających
dane osobowe na zlecenie
ERGO Ubezpieczenia Podróży



Ochrona danych osobowych jest niesamowicie istotnym tematem towarzyszącym nam w codziennych działaniach. Przestrzeganie określonych zasad i obowiązków pozwala na zapewnienie bezpieczeństwa danych zbieranych od naszych Klientów.

Niejednokrotnie pojawiają się pytania, jak procesować dane zgodnie z przyjętymi normami. Wierzymy, że to otwarty dialog jest kluczem do wspólnego zrozumienia tej istotnej kwestii.

Najważniejsze zagadnienia oraz obowiązki zebraliśmy i prezentujemy w tejże prezentacji.



Podstawowe pojęcia

- **Administrator** – podmiot, który zarządza danymi (w tym przypadku ERGO Ubezpieczenia Podróży).
- **Procesor** – podmiot, który przetwarza dane zgodnie z poleceniami Administratora (w tym przypadku Wasza firma).
- **Powierzenie danych osobowych** – wykorzystywanie danych osobowych przez wykonawcę, na zlecenie i według instrukcji Administratora.
- **Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych (DPA)** – umowa między ERGO Ubezpieczenia Podróży, a Waszą firmą, która zawiera specjalne zasady ochrony danych osobowych (załącznik do umowy głównej).



Powierzenie danych osobowych

„Umowa powierzenia i przetwarzania danych osobowych (DPA)”

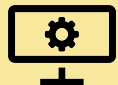


Korzystanie z usług dalszego podwykonawcy

- **W zakresie działalności agencyjnej**, Wasza firma nie może korzystać z usług innego podmiotu przetwarzającego.
- **W innym zakresie (np. serwis IT)**, możecie korzystać z usług, jednak wykonanie zobowiązań musi być zgodne z Umową oraz potwierdzone naszą zgodą pisemną.



- Konieczne jest prowadzenie **rejestru podwykonawców**, z których usług korzystacie. Lista ta musi być aktualizowana i udostępniana na żądanie ERGO Ubezpieczenia Podróży.



Dostęp do danych

- **Wasza firma pilnuje, aby wszystkie osoby mające dostęp do danych:**
 - zostały pisemnie upoważnione do ich przetwarzania;
 - przetwarzały je wyłącznie w zakresie uzgodnionym z nami.
- **Osoby upoważnione do przetwarzania:**
 - muszą zobowiązać się do zachowania tajemnicy (szczególnie poprzez podpisanie oświadczeń o zachowaniu poufności);
 - muszą otrzymać odpowiednie upoważnienia w momencie zatrudnienia, zmiany stanowiska lub zakresu obowiązków.

Pamiętaj

Wasza firma oświadcza, że dane osobowe nie będą przetwarzane ani transferowane poza obszar Europejskiego Obszaru Gospodarczego.





Bezpieczeństwo danych

- W zakresie przetwarzania danych osobowych naszych wspólnych Klientów, Wasza firma może korzystać tylko ze **środków technicznych i organizacyjnych**, które my zapewniamy.
- Środki te mają na celu zabezpieczenie powierzonych danych. Zapewniają:
 - ochronę przed niedozwolonym przetwarzaniem i przypadkową utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem;
 - poufność, integralność, dostępność i odporność przetwarzania;
 - zdolność do szybkiego dostępu i przywrócenia danych w razie incydentu;
 - możliwość regularnego testowania, mierzenia i oceniania skuteczności środków technicznych i organizacyjnych zapewniających bezpieczeństwo.



Obowiązek informacyjny

- W przypadku pozyskania przez Was danych osobowych, **obowiązek przekazania klauzuli informacyjnej** ERGO Ubezpieczenia Podróży, według ustalonego wzoru, spoczywa na Was.
- **W przypadku** rozmowy zakończonej wystawieniem i bezzwłocznym przekazaniem polisy ubezpieczeniowej osobie, której dotyczą pozyskane dane, odpowiednia klauzula informacyjna znajduje się już na dokumencie polisy.

Pamiętaj

Pełną treść klauzuli informacyjnej znajdziecie w Polityce Prywatności na naszej stronie: www.ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl/polityka-prywatnosci/



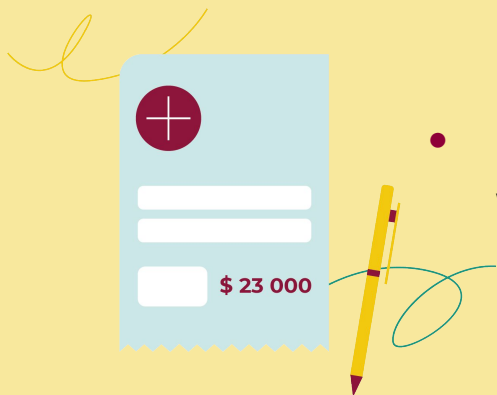
ERGO

Ubezpieczenia Podróży



Wnioski dotyczące danych

- W przypadku otrzymania przez ERGO Ubezpieczenia Podróży wniosku lub zapytania od Klienta o dane osobowe, w Waszej kwestii leży pomoc w wywiązaniu się z obowiązku udzielenia tej informacji.
- Prośby te mogą dotyczyć m.in. uzyskania informacji o sposobie przetwarzania, dostępu do danych osobowych, trwałego ich usunięcia lub sprostowania, sprzeciwu wobec ich przetwarzania lub ich przenoszenia.
- Informacji udzielacie bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu **48 godzin** od naszej prośby o pomoc.





Incydenty bezpieczeństwa

- W przypadku zagrożenia bezpieczeństwa danych lub naruszenia obowiązujących procedur, niezwłocznie zawiadamiać nas o incydencie (**nie później niż w ciągu 24 godzin**).
- Zgłoszenie powinno opisywać:
 - charakter naruszenia (w tym typ danych oraz liczba osób, których dotyczyły);
 - możliwe konsekwencje;
 - zastosowane lub proponowane środki zaradzenia sytuacji.
- Wszelkie naruszenia muszą być **dokumentowane** przez Waszą firmę.
- W przypadku naruszenia Umowy DPA lub Przepisów Ochrony Danych Osobowych, Wasza firma odpowiada za szkody w stosunku do ERGO Ubezpieczenia Podróży lub osób trzecich.
- Ewentualne kary administracyjne, odszkodowania lub zadośćuczynienia obciążające ERGO Ubezpieczenia Podróży w związku z incydemem, mogą zostać wyegzekwowane od firmy bezpośrednio odpowiedzialnej za zdarzenie.



Audyty

- Obowiązkiem prawnym i umownym jest, aby Wasza firma umożliwiła nam lub upoważnionemu przez nas audytorowi **przeprowadzanie audytów** związanych z przestrzeganiem Umowy DPA i przepisów prawa.
- W szczególności dotyczy to umożliwienia dostępu do odpowiednich pomieszczeń, przedstawienia dokumentacji oraz udzielenia niezbędnych informacji.

Pamiętaj

W przypadku stwierdzenia naruszeń, Wasza firma dokłada koniecznych starań, aby je usunąć oraz zastosować zalecenia pokontrolne w odpowiednim terminie.



ERGO

Ubezpieczenia Podróży



Podstawowe zasady bezpieczeństwa przy przetwarzaniu danych



Kilka zasad...

- **Nie udzielaj informacji** dotyczących danych osobowych naszych Klientów na podstawie prośby telefonicznej.



Wyjątek stanowią sprawy codzienne np. podanie kontaktu w celach służbowych (imię i nazwisko, służbowy telefon i e-mail, stanowisko pracy, adres biura).

- **Weryfikacja tożsamości rozmówcy (przez telefon)** musi opierać się przynajmniej na zadaniu co najmniej dwóch pytań kontrolnych o dane dotyczące posiadanych produktów ubezpieczeniowych, dane osobowe lub dane kontaktowe.
- **Nie podejmuj się pośredniczenia** w przekazywaniu informacji lub dokumentów od Klienta w procesie likwidacji szkody.



Kilka zasad...

- **Dokumenty papierowe** jak również elektroniczne nośniki informacji, należy przechowywać przynajmniej w meblach biurowych i pomieszczeniach zamykanych na klucz.
- **Niszcz zbędne dokumenty zawierające dane osobowe** z wykorzystaniem niszczarek. Niszczarki powinny spełniać normę P-4 według normy DIN 66399.
- **Nie wynoś materiałów** zawierających dane osobowe Klientów poza biuro (bez związku z wykonywaniem czynności służbowych).
- **Nie kopiuj danych**, jeśli nie posiadasz upoważnienia służbowego. Utworzone kopie muszą zostać zniszczone od razu po realizacji celu, dla którego je wykonano



Kilka zasad...

- **Zabronione** jest przesyłanie Danych osobowych pocztą elektroniczną w treści wiadomości. Dane osobowe powinny znajdować się w załączonym pliku zabezpieczonym hasłem.
- Hasło musi zostać przekazane odrębnym kanałem komunikacji – jeżeli został udostępniony. Jeżeli nie został udostępniony lub jego wykorzystanie napotyka trudności organizacyjne, hasło może zostać przekazane poprzez informację jak należy je odtworzyć za pomocą informacji naprowadzającej. Alternatywnie, dane mogą być przekazane za pomocą szyfrowanego łącza lub miejsca niebędącego częścią sieci publicznej.

Pamiętaj

Zabezpiecz dane hasłem, zaszyfruj, przekazuj tylko za pomocą szyfrowanego łącza lub przesyłaj z miejsca nie będącego w sieci publicznej. W ten sposób osoby nieuprawnione nie będą miały do nich dostępu.



ERGO

Ubezpieczenia Podróży



Kilka zasad...

- **Za weryfikację adresu odbiorcy wiadomości e-mail i zabezpieczenie plików** zawierających dane osobowe wysyłanych pocztą elektroniczną odpowiada osoba dokonująca wysyłki (nadawca wiadomości e-mail). Weryfikacja adresu powinna odbywać się co najmniej poprzez sprawdzenie wpisanego adresu lub adresu nadawcy zapytania z danymi kontaktowymi zapisanymi w systemie dla docelowego odbiorcy wiadomości, a także poprzez kontrolę, czy sam adres nie sugeruje błędnego odbiorcy. W razie wątpliwości prawidłowość adresu należy zweryfikować poprzez kontakt innym kanałem komunikacji.



Przykłady naruszeń ochrony danych osobowych



Naruszenia

- **Naruszenie** to każde działanie, które wykracza poza zakres udzielonego upoważnienia.
- W szczególności może być to pośredniczenie Agenta w kontaktach pomiędzy Klientem a ERGO Ubezpieczenia Podróży w procesie likwidacji szkody.

Pamiętaj



Nie przyjmuj dokumentów medycznych i zaświadczeń lekarskich mających dokumentować szkody osobowe.

Nie przekazuj ich w imieniu ubezpieczonego do działu Likwidacji Szkód.

Nie jesteś upoważniony do przetwarzania tego typu danych (np. stan zdrowia Klienta).

ERGO

Ubezpieczenia Podróży



Przykłady

- Przy wpisywaniu adresu przesyłki nastąpił błąd. Klient przypadkowo otrzymuje nie swoją polisę.
- Zgubienie niezaszyfrowanego nośnika, na którym przechowywane są dane osobowe.
- Włamanie do biura, wgląd do/kradzież dokumentów zawierających dane osobowe.
- Przekazanie osobie nieuprawnionej informacji o ubezpieczonym (np. żonie).
- Awaria zasilania lub atak zewnętrzny, w wyniku którego dane przestają być dostępne.
- Klienci otrzymują wiadomości marketingowe, w których widoczna jest lista wszystkich odbiorców.
- Przesyłanie informacji handlowej do osoby fizycznej, bez jej uprzedniej zgody i podania adresu email do tego celu.



Masz pytania?

Po więcej informacji możesz sięgnąć do naszej **Polityki Bezpieczeństwa**. Szczegółowe ustalenia dla Twojej firmy odnajdziesz w Umowie DPA, podpisanej wraz z Umową Agencyjną.



www.ergo-ubezpieczeniapodrozy.pl/polityka-prywatnosci/

ERGO

Ubezpieczenia Podróży