

# Kliendiandmete töötlemise põhimõtted

## 1. Mõisted

**Coop Pank Grupp** on Coop Pank AS ja tema finantsteenuste osutamisega tegelevad tütarettevõtjad. Coop Pank Grupi finantsettevõtjate nimekiri on kättesaadav veebilehel [www.coopbank.ee](http://www.coopbank.ee).

**Isikuandmed** on igasugune teave tuvastatud või tuvastatava füüsilisest isikust Kliendi kohta.

**Kliendiandmed** on igasugune info (sh pangasaladusena ning isikuandmetena käsitletav info), mis on Coop Pank Grupil Kliendi kohta teada (nt nimi, isikukood, kontaktandmed, esindaja andmed, tehinguandmed).

**Kliendiandmete töötlemine** on igasugune toiming Kliendiandmetega, sh kogumine, salvestamine, muutmine, kasutamine, avaldamine, edastamine.

**Klient** on iga füüsiline või juriidiline isik, kes kasutab, on kasutanud või on avaldanud soovi kasutada Coop Pank Grupi poolt osutatavat teenust või on teenuse osutamisega otseselt seotud (nt tagatise andjad, esindajad, tegelikud kasusaajad).

## 2. Üldosa

2.1. Käesolevad kliendiandmete töötlemise põhimõtted selgitavad kliendiandmete töötlemist Coop Pank Grupis ja klientide õigusi seoses kliendiandmete töötlemisega.

2.2. Kliendiandmete töötlemise sätted võivad sisalduda ka Kliendi ja Coop Pank Grupi vahel sõlmitud lepingutes. Sellisel juhul kohaldatakse sätete omavahelise vastuolu korral lepinguga kokkulepitut.

2.3. Kliendiandmeid töödeldakse klientide paremaks teenindamiseks, lepingute sõlmimiseks ning sõlmitud lepingute täitmiseks, pakkumiste tegemiseks, uute teenuste arendamiseks, õigusaktidest tulenevate kohustuste täitmiseks.

2.4. Kliendiandmete vastutavateks töötlejateks on Coop Pank Grupi finantsettevõtjad ning ulatuses, kus kliendiandmete üksteisele avaldamine on lubatud ja vajalik, tegutsetakse kaasvastutavate töötlejateks. Selline kaasvastutava töötlejate tegutsemine toimub üldjuhul klientide isiklike- ja kontaktandmete tsentraalse haldamise eesmärgil, krediidiandmises, rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamisel, grupiüleises riskijuhtimises, sh pettuseriski maandamisel.

2.5. Oma igapäevases tegevuses lähtub Coop Pank Grupp isikuandmete kaitse seaduse, andmekaitse üldmääruse, krediidiandmiste seaduse, rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise seaduse ning muude asjakohaste õigusaktide ning järelevalveorganite juhistest ja regulatsioonidest.

2.6. Coop Pank Grupp tagab Kliendiandmete ning nende

töötlemise õiguspärasuse, konfidentsiaalsuse ja turvalisuse ning rakendab selleks vajalikke organisatsioonilisi, füüsilisi ja infotehnilisi meetmeid.

2.7. Teenuste osutamiseks ja/või oma juriidiliste kohustuste täitmiseks võib Coop Pank Grupp kasutada koostööpartnereid, kes tegutsevad kliendiandmete volitatud või kaasvastutavate töötlejateks. Selliseid koostööpartnereid valib Coop Pank Grupp hoolsalt ning kontrollib enne koostöö alustamist, et koostööpartner on võimeline tagama kliendiandmete nõuetekohast töötlemist. Volitatud töötlejad võivad kliendiandmeid töödelda üksnes Coop Pank Grupi poolt antud juhiste alusel ning ulatuses.

2.8. Coop Pank Grupil on õigus käesolevaid tingimusi igal ajahetkel ühepoolselt muuta, lähtudes kehtivatest õigusaktidest. Põhimõtete muutmise teavitatakse Kliendi vähemalt 1 (üks) kuu ette veebilehel [www.coopbank.ee](http://www.coopbank.ee) ja/või Kliendiga kokkulepitud sidevahendi kaudu. Coop Pank Grupp ei pea etteteatamise tähtaega järgima, kui muudatused on tingitud õigusaktide muutumisest.

2.9. Kliendiandmete töötlemise õiguspärasust Coop Pank Grupis jälgib Coop Pank Grupi andmekaitseametnik. Klientidel on õigus Kliendiandmete töötlemisega seotud probleemide ja küsimuste puhul pöörduda otse andmekaitseametniku poole järgnevalt: kontaktaadress Narva mnt 4, 15014 Tallinn ja e-posti teel [andmekaitse@coopbank.ee](mailto:andmekaitse@coopbank.ee).

## 3. Kliendiandmete koosseis

3.1. Coop Pank Grupp saab või kogub Kliendiandmeid nii Kliendilt endalt kui muudest allikatest (erinevad avalikud registrid või kolmandatelt isikult saadud teave).

3.2. Töödeldavateks Kliendiandmeteks on eelkõige, kuid mitte ainult:

3.2.1. Kliendi isiklikud andmed (nt nimi, isikukood, sünniaeg ja -koht, suhtluskeel, info perekonna kohta, maksuresidentsus);

3.2.2. Kliendi kontaktandmed (nt elu- ja asukoht, postiaadress, kontakttelefon, e-posti aadress);

3.2.3. Kliendi tegevusala andmed (sh füüsiliste isikute puhul haridus ning eelnevad ja praegune töökoht, juriidiliste isikute puhul tema tegevusalad, samuti info Kliendi finantskogemuse kohta);

3.2.4. Kliendi finantsandmed (nt sissetulekud, vara, kohustused, samuti andmed sissetulekute ja vara päritolu kohta);

3.2.5. andmed Kliendi tehingute kohta (nt info erinevate Kliendi poolt teostatud tehingute, sh sõlmitud lepingute kohta);

3.2.6. andmed Kliendiga seotud isikute kohta (sh andmed Kliendi esindaja, tegelike kasusaajate kohta, samuti seotus erinevate juriidiliste isikutega);

3.2.7. andmed Kliendi usaldusvärsuse kohta (nt info varasema maksekäitumise ning võetud kohustuste

täitmise osas, info võimaliku seotuse kohta rahapesu või terrorismi rahastamisega);

3.2.8. andmed Kliendi harjumuste, eelistuste ja rahulolu, Kliendi segmendi, samuti panga veebilehe erinevate osade kasutamise ning pangakontorite külastamise kohta;

3.2.9. seadusest tulenevate kohustuste täitmisel saadud info (nt kohtute, uurimisorganite, maksuhalduri, kohtutäiturite, notarite saadetud järelpärimistest/nõuetest tulenev teave).

#### 4. Kliendiandmete töötlemise õiguslik alus ja eesmärk

4.1. Kliendiandmete töötlemine, sh nende avalikustamine ja edastamine kolmandatele isikutele, toimub kas:

4.1.1. Kliendiga sõlmitud lepingu täitmiseks, lepingu sõlmimisele eelnevate toimingute teostamiseks või lepingu täitmise tagamiseks või;

4.1.2. Coop Pank Grupi juriidiliste kohustuste või avalikes huvides oleva ülesande täitmiseks või;

4.1.3. Coop Pank Grupi õigustatud huvi alusel või;

4.1.4. Kliendi nõusoleku alusel nõusolekuga väljendatud eesmärgil ja ulatuses.

4.2. Olenevalt kliendiandmete tüübist võivad mitmed kliendiandmed olla töödeldavad erinevatel eesmärkidel ning erineval õiguslikul alusel (nt Kliendi kontaktandmed nii seaduse täitmiseks, lepingu täitmiseks kui ka Kliendi nõusolekul talle otsepostituse edastamiseks).

4.3. Lepingu täitmiseks, lepingu sõlmimisele eelnevate meetmete kohaldamiseks või lepingu täitmise tagamiseks toimub Kliendiandmete töötlemine muu hulgas:

4.3.1. lepingu sõlmimise otsustamiseks, sh sobivate lepingutingimuste otsustamiseks (lepingu sõlmimisele eelnev Kliendiandmete töötlemine);

4.3.2. lepingu täitmiseks (nt maksete teostamiseks, laenugraafikute edastamiseks) või lepingu täitmise tagamiseks, sh ülesõeldud lepingust tuleneva võla sissenõudmiseks (võlateised erinevate sidekanalite kaudu, võla sissenõudmise menetlus);

4.3.3. Kliendiga sõlmitud lepingust või sellega seotud lepingust (tagatislepingud, liisinguülesannete tagasiostu lepingud) tulenevate õiguste realiseerimiseks;

4.3.4. oma rikutud või vaidlustatud õiguste realiseerimiseks (sh andmete edastamine Coop Pank Grupi esindajale).

4.4. Juriidiliste kohustuste või avalikes huvides oleva ülesande täitmiseks toimub Kliendiandmete töötlemine muu hulgas:

4.4.1. rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamiseks (nt Kliendiandmete kontrollimine avalikest registritest, Kliendi maksetehingute monitoorimine, vara päritolu kontrollimine);

4.4.2. maksualase teabevahetuse seadusest tuleneva kohustuse täitmiseks (Kliendiandmete kontrollimine avalikest registritest, asjaomaste Klientide ja nende tegelike

kasusaajate osas nende isiklike, tehingute ja finantsvara andmete edastamine Eesti Maksu- ja Tolliametile rahvusvahelise maksuinfo edastamise eesmärgil);

4.4.3. Kliendi krediitvõimelisuse ja usaldusväarsuse hindamiseks vastutustundliku laenamise põhimõtte rakendamisel (nt Kliendi sissetulekute ja kohustuste analüüsimine, varasemate maksehäirete kontroll);

4.4.4. statistiliste- ja finantsanalüüside teostamiseks;

4.4.5. krediitdialoogide seadusest või muust õigusaktist tulenevate kohustuste täitmiseks ja õiguste realiseerimiseks (nt kohtute, uurimisorganite, notarite, kohtutäiturite päringutele vastamine);

4.4.6. EL õigusaktidest, nt ELMäärusest nr 575/2013 tulenevate kohustuste täitmiseks konsolideeritud olukorra alusel, eelkõige Coop Pank Grupi riskide juhtimiseks ja kontsentreerumise piirmäärade järgimiseks.

4.5. Õigustatud huvi alusel toimub Kliendiandmete töötlemine peamiselt:

4.5.1. riskide juhtimiseks, sh pettuste ennetamiseks ja turvalisuse tagamiseks (nt turvakaamerate kasutamine, Kliendi tehingute monitoorimine);

4.5.2. toodete ja teenuste arenduseks;

4.5.3. enda õiguste kaitsmiseks hagi aegumise perioodil andmete ja dokumentide säilitamisel;

4.5.4. kliendikaebuste menetlemiseks;

4.5.5. parema klienditeeninduse tagamiseks (nt telefonikõnede salvestamine);

4.5.6. turundustegevuses Coop Pank Grupi finantsettevõtja Klientidele konkreetse finantsettevõtja enda finantsteenuste pakkumisel.

4.6. Kliendi nõusoleku alusel toimub Kliendiandmete töötlemine peamiselt selleks, et:

4.6.1. pakkuda Kliendile Coop Pank Grupi teenuseid ja tooteid, sh edastada personaalseid pakkumisi Kliendile otsepostituse teel;

4.6.2. pakkuda Kliendile hoolikalt valitud koostööpartnerite teenuseid ja kaupu, sh edastada personaalseid pakkumisi Kliendile otsepostituse teel;

4.6.3. edastada Kliendiandmeid kolmandatele isikutele, et kolmandad isikud saaksid Klientidele edastada oma teenuste osas isikustatud pakkumisi või turunduslikke postitusi.

4.6.4. korraldada tarbijamänge ja kampaaniaid;

4.6.5. teostada uuringuid, küsitlusi jms Kliendi ootuste ja harjumuste paremaks mõistmiseks.

4.7. Kliendi nõusolek Kliendiandmete töötlemiseks kehtib üldjuhul tähtajatult ning ei sõltu kliendisuhete kehtivusest.

4.8. Kliendil on igal ajal õigus tema poolt antud nõusolek tagasi võtta. Nõusolekut saab tagasi võtta Kliendile e-posti teel saadetud pakkumisel ja/või reklaamil vastavale lingile minnes või edastades nõusoleku tagasivõtmise avalduse pangakontoris, internetipangas või digitaalselt allkirjastatud avaldusena.

## 5. Kliendiandmete avaldamine

5.1. Kliendiandmete avaldamine on üks Kliendiandmete töötlemise viise ning see võib toimuda üksnes punktis 4 nimetatud eesmärkidel ja alustel.

5.2. Coop Pank Grupp avaldab Kliendiandmeid:

5.2.1. Coop Pank Grupi siseselt erinevate finants-ettevõtjate vahel, sh tulevikus Coop Pank Grupi liikmeks saavale finantsettevõtjale;

5.2.2. Kliendi poolt soovitud tehingute, nt maksekorralduste teostamiseks kasutatavatele korrespondent-pankadele, ülemaailmsele rahvusvahelisi pangandus-tehinguid vahendavale infosüsteemile SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication, vt [www.swift.com](http://www.swift.com)), maksevahendajatele, rahvusvahelistele kaardiorganisatsioonidele ja muudele sarnastele koostööpartneritele;

5.2.3. Kliendiga sõlmitud krediidlepingutega seotud ning õigustatud huvi omavatele isikutele (nt käendajad, tagatise omanikud, garantiandjad, kaaslaenusajad ja -taotlejad, liisingueseme müüjad ja ostjad, liisingu-esemete lepingulised tagasiostjad);

5.2.4. Coop Pank Gruppi teenindavatele erinevate tehniliste- ja tugiteenuste teostajatele (nt side-, IT- ja trükiteenuste, otsepostituse, arhiivi, dokumentide hävitamise teenuse osutajad);

5.2.5. erinevatele andmekogude pidajatele (nt maksehäirete registri pidajatele vastutustundliku laenamise põhimõtte täitmiseks, rahvastikuregistri, äriregistri või muu sarnase registri pidajale Kliendiandmete kontrollimiseks);

5.2.6. teistele krediidi- ja finantseerimisasutustele ja kindlustusandjatele nende järelpärimise alusel Kliendile tema poolt soovitus teenuse pakkumiseks või temaga seotud usaldusväärsuse ja riski hindamiseks, samuti rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamiseks;

5.2.7. nõudeõiguse loovutamise korral uuele võla-usaldajale;

5.2.8. kolmandatele isikutele, kui Klient ei ole täitnud Coop Pank Grupiga sõlmitud lepingut (nt inkasso teenuse osutajad, õigusabi osutajad);

5.2.9. Coop Pank Grupi audiitoritele ja finants-nõustajatele;

5.2.10. krediidasutuste seaduses või muudes õigusaktides loetletud isikutele, kellele Coop Pank Grupp on kohustatud edastama pangasaladusega kaitstud infot (nt kohtueelsed uurimisasutused, kohtud, notarid, Finantsinspeksioon, kohtutäituriid);

5.2.11. Kliendiandmete volitatud töötlejatele.

5.3. Kliendiandmete avalikustamine käesoleva punkti alusel, eelkõige välismaksete tegemisel, võib kaasa tuua Kliendiandmete töötlemise riikides, mille andmekaitse tase on Euroopa Komisjoni hinnangul ebapiisav. Teave Euroopa Komisjoni vastavate hinnangute kohta on leitav <https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/>.

## 6. Automatiseeritud otsused ja profiilanalüüs

6.1. Coop Pank Grupp kasutab profiilanalüüse erinevate protsesside raames, sh:

6.1.1. turunduslike pakkumiste edastamiseks;

6.1.2. toote arenduseks ning monitoorimiseks;

6.1.3. maksevõime analüüsiks krediidi protsessis, sh automaatotsuste tegemiseks ning krediidi väljastamiseks, lepingu ülesütlemiseks kui ka lepingu mittetäitmisega seotud meeldetuletuskirjade ja võlateatiste saatmiseks;

6.1.4. AML riskitaseme määramiseks.

6.2. Profiilanalüüsiga võib, kuid ei pruugi kaasned ka automatiseeritud otsustus ja vastupidi.

6.3. Kui Coop Pank Grupp teeb Kliendi suhtes automatiseeritud otsuse, mis toob Kliendile kaasa õiguslikke tagajärgi või avaldab talle märkimisväärset mõju, siis on Kliendil õigus võtta Coop Pank Grupiga ühendust ja saada selgitust tehtud otsuse loogika kohta, samuti nõuda tehtud otsuse ülevaatamist Coop Pank Grupi töötaja poolt.

## 7. Kliendiandmete säilitamine

7.1. Kliendiandmete töötlemisel lähtub Coop Pank Grupp muu hulgas nii andmete minimaalsuse kui ka säilitamise piirangu põhimõtetest.

7.2. Kliendiandmete säilitamine Coop Pank Grupi poolt kestab kuni töötlemise eesmärkide saavutamiseni või õigusaktidest tulenevate kohustuste täitmiseni.

7.3. Isikuandmeteks olevaid Kliendiandmeid säilitab Coop Pank Grupp üldjuhul kuni 10 aastat arvates kliendisuhete lõppemisest. Isikuandmeteks olevate kliendiandmete säilitamise põhjus ja õiguslik alus pärast kliendisuhete lõppu tuleneb kas õigusaktist tulenevast kohustusest andmeid säilitada või Coop Pank Grupi enda õigustatud huvist tagada vajalik informatsioon ja võimalikud alusdokumendid klientidega sõlmitud lepingutest tulenevate vaidluste lahendamiseks või muude riskide juhtimiseks.

7.4. Isikuandmeteks olevate Kliendiandmete säilitamisel arvestab Coop Pank Grupp ka teiste Klientide õigustega põhimõttel, et kustutavad andmed ei tohi kahjustada teiste Klientide huve ja õigusi.

## 8. Kliendi õigused ja kohustused

8.1. Kliendil on kohustus anda Coop Pank Grupile üksnes õigeid ja ajakohaseid Kliendiandmeid, samuti teavitada Coop Pank Gruppi viivitamatult oma andmete muutusest. Coop Pank Grupil on õigus nõuda Kliendilt täiendavat infot ja/või dokumente, et tõendada muutunud Kliendiandmeid (nt muudatused nimes, maksuresident-suses jms) ning Klient on kohustatud vastavalt tõendid viivitamatult esitama.

8.2. Kliendil on õigus:

8.2.1. saada enda Kliendiandmete töötlemise kohta informatsiooni, tutvuda oma Kliendiandmetega pangakontoris ja/või internetipanga vahendusel ning esitada ka

Coop Pank Grupile avaldusi, kui ta leiab, et Kliendiandmete töötlemisel on rikutud tema õigusi, sh esitada taotlus Kliendiandmete parandamiseks;

8.2.2. nõuda Coop Pank Grupilt enda Kliendiandmete töötlemise lõpetamist ja/või kogutud Kliendiandmete kustutamist, kui ta leiab, et Coop Pank Grupi poolt Kliendiandmete töötlemine ja/või selle ulatus ja/või eesmärk ei põhine õiguslikul alusel;

8.2.3. nõuda isikuandmeteks olevate Kliendiandmete kustutamist, kui ta leiab, et Coop Pank Grupil puudub õiguslik alus vastavate andmete töötlemiseks;

8.2.4. nõuda isikuandmeteks olevate Kliendiandmete töötlemise piiramist;

8.2.5. nõuda enda poolt esitatud ning automatiseeritult töödeldavate isikuandmeteks olevate Kliendiandmete ülekandmist;

8.2.6. pöörduda Andmekaitse Inspektsiooni ja/või pädeva kohtu poole oma rikutud õiguste kaitseks.

8.3. Kui on tuvastatud Coop Pank Grupi ettevõtja poolt Kliendi õiguste rikkumine Kliendiandmete töötlemisel, on Kliendil õigus nõuda temale tekitatud kahju hüvitamist.

8.4. Kliendi poolt oma õiguste rakendamine ei tohi kahjustada teiste klientide ning Coop Pank Grupi õigustatud huve ja õigusi.