

Kliendiandmete töötlemise põhimõtted

1. Mõisted

Coop Pank Grupp on Coop Pank AS ja tema finantsteenuste osutamise tegelevad tütaretevõtjad. Coop Pank Grupi finantsettevõtjate nimekiri on kättesaadav veebilehel www.cooppank.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, krediiditegevuses, rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamisel, grupiüleses riskijuhtimises, sh pettuseriski maandamisel.

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

2.6. Coop Pank Grupp tagab Kliendiandmete ning nende

töötlemise õiguspärasuse, konfidentsiaalsuse ja turvalisuse ning rakendab selleks vajalikke organisatsioonilisi, füüsilisi ja infotehnoloogilisi 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 põhimõtteid igal ajahetkel ühepoolset muuta, lähtudes kehtivatest õigusaktidest. Põhimõtete muutmise teavitatakse Klienti vähemalt 1 (üks) kuu ette veebilehel www.cooppank.ee ja/või Kliendiga kokkulepitud sidevahendi kaudu. Coop Pank Grupp ei pea etteteatamise tähtaega järgima, kui muudatused on tingitud õigusaktide muutumisest. Põhimõtted on koostatud eesti keeles ning tõlgitud inglise ja vene keelde. Lahknevuste või vastuolude korral eesti- ja võõrkeelsete tekstide vahel lähtutakse eestikeelsest tekstist.

2.9. Kliendiandmete töötlemise õiguspärasust Coop Pank Grupis jälgib Coop Pank Grupi andmekaitse spetsialist. Klientidel on õigus Kliendiandmete töötlemisega seotud probleemide ja küsimuste puhul pöörduda otse andmekaitse spetsialisti poole järgnevalt: kontaktaadress Maakri 30, 15014 Tallinn ja e-posti teel andmekaitse@cooppank.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 (nimi, isikukood, sünniaeg ja -koht, suhtluskeel, info perekonna kohta, maksuresidentsus);

3.2.2. Kliendi kontaktandmed (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 (sissetulekud, vara, kohustused, samuti andmed sissetulekute ja vara päritolu kohta);

3.2.5. andmed Kliendi tehingute kohta (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 usaldusväarsuse kohta (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 järelepärimistest/nõuetest tulenev teave).

3.3. Klientide isiklike ning kontaktandmete osas toimub Kliendiandmete haldamine Coop Pank Grupis tsentraalselt. Vastavate andmete muutmiseks võib Klient pöörduda iga Coop Pank Grupi finantsettevõtja poole ning tema andmed loetakse selliselt muudetuks ka teiste ettevõtjate juures.

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 sõlmimisele eelnevate toimingute teostamiseks, lepingu sõlmimiseks, lepingu täitmiseks, 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 või kolmanda isiku 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 seadusest tuleneva nõude täitmiseks, lepingu täitmiseks kui ka Kliendi nõusolekul talle otsepostituse edastamiseks).

4.3. Lepingu sõlmimisele eelnevate toimingute teostamiseks ja lepingu sõlmimiseks, lepingu täitmiseks ja 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 (võlateatised erinevate sidekanalite kaudu, võla sissenõudmise menetlus);

4.3.3. Kliendiga sõlmitud lepingust või sellega seotud lepingust (tagatislepingud, liisinguesemete 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 krediivõimelisuse ja usaldusväarsuse hindamiseks vastutustundliku laenamise põhimõtte rakendamisel (Kliendi sissetulekute ja kohustuste analüüsimine, varasemate maksehäirete kontroll);

4.4.4. statistiliste- ja finantsanalüüside teostamiseks;

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

4.4.6. EL õigusaktidest, nt EL määrusest 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:

4.5.1. riskide juhtimiseks, sh pettuste ennetamiseks ja turvalisuse tagamiseks (turvakaamerate kasutamine, telefonikõnede salvestamine, Kliendi tehingute monitoorimine, maksejõuetuse tõenäosuse mudelite koostamine);

4.5.2. toodete, teenuste-ja tarkvaraarenduseks;

4.5.3. enda õiguste kaitsmiseks andmete ja dokumentide säilitamisel;

4.5.4. kliendikaebuste menetlemiseks;

4.5.5. Kliendiga kontakteerumiseks Kliendi kasutatavate toodete/teenuste kasutajakogemuse hindamise ning kasutusvõimaluste tutvustamise eesmärgil;

4.5.6. kliendiküsitluste läbiviimiseks, Coop Pank Grupile antud *Google* arvustuste hindamiseks ning Kliendi tagasisidest lähtuvalt Kliendiga kontakteerumiseks Coop Pank Grupis Kliendi kasutajakogemuse ning toodete/teenuste parendamise eesmärgil, sh järgmistel tingimustel:

4.5.6.1. Kliendi kirjalikus või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis (nt e-post) antud tagasiside säilitatakse kuni kolm aastat (st tagasiside andmise kalendriaasta ning sellele järgnevad kaks aastat).

4.5.6.2. Kliendi tagasisidega kõnesalvestist kasutatakse

punktis 4.5.6. toodud eesmärkidel 30 päeva alates tagasiside andmisest.

4.5.7. taotluse esitamise pooleli jätanud Kliendiga kontakteerumiseks meeldetuletuse, personaalse abi ning teenuse parendamise eesmärgil. Nimetatud eesmärkidel on Coop Pank Grupil õigus Kliendiga kontakteeruda 30 päeva jooksul alates taotluse esmasest täitma asumisest;

4.5.8. turundustegevuses Coop Pank Grupi finants-ettevõtja Klientidele konkreetse finantsettevõtja enda finantsteenuste pakkumisel;

4.5.9. personaalsete pakkumiste koostamiseks;

4.5.9.1. sõltuvalt tehtavast pakkumisest töötleb Coop Pank Grupp järgnevaid andmeid: nimi, isikukood, kontaktandmed, suhtluskeel, elukoha riik, vanus, sõlmitud lepingute olemasolu ja sõlmimise kuupäev, tehinguandmed, võla- ja konto aresti andmed ning info Coop Pank Grupi finantsettevõtja tehtud krediidiotsuse kohta. Personaalsete pakkumiste koostamisel ei kogu Coop Pank Grupp Kliendi kohta täiendavaid andmeid, vaid kasutab eeltoodud andmeid ulatuses, mis on Coop Pank Grupile Kliendi kohta teada.

4.5.9.2. personaalsete pakkumiste koostamiseks kasutab Coop Pank Grupp koostööpartnerit Braze, Inc.

4.5.9.3. personaalseid pakkumisi koostab Coop Pank Grupp Kliendile, kes on andnud nõusoleku personaalsete pakkumiste saamiseks.

4.5.9.4. Coop Pank Grupi personaalse pakkumise koostamine ei too Kliendile kaasa õiguslikke tagajärgi ega avalda märkimisväärset mõju, sest:

1) personaalse pakkumise eesmärgiks on teha Kliendile tema profiilist lähtuv pakkumine, sh vältida finantspakkumise tegemist Kliendile, kellel on Coop Pank Grupile teadaolevalt tähtaegselt tasumata võlgnevus;

2) Personaalse pakkumise koostamise eelduseks on Kliendi nõusolek pakkumise saamiseks.

4.5.10. võlaandmete edastamisel maksehäireregistri pidajatele.

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 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;

4.7. Kliendi nõusolek Kliendiandmete töötlemiseks kehtib üldjuhul tähtajatult ning ei sõltu kliendisuhte 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;

5.2.2. Kliendi poolt soovitud tehingute, nt maksekorralduste, teostamiseks kasutatavatele korrespondentpankadele, ülemaailmsele rahvusvahelise pangandustehinguid vahendavale infosüsteemile SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication, vt www.swift.com), maksevahendajatele, rahvusvahelistele kaardiorgani-satsioonidele ja muudele sarnastele koostööpartneritele;

5.2.3. Kliendiga sõlmitud krediidilepingutega 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 Grupi teenindavatele erinevate tehniliste- ja tugiteenuste teostajatele (side-, IT- ja trükiteenuste, kliendihaldus- ja turundusteenuste, arhiivi, dokumentide hävitamise teenuse osutajad);

5.2.5. erinevatele andmekogude pidajatele (maksehäireregistri pidajatele vastutustundliku laenamise põhimõtte täitmiseks või Kliendi maksekäitumise ja krediidivõimelisuse hindamise võimaldamiseks, rahvastikuregistri, äriregistri või muu sarnase registri pidajale Kliendiandmete kontrollimiseks);

5.2.6. teistele krediidi- ja finantseerimisasutustele ja kindlustusandjatele nende järelepärimise alusel Kliendile tema poolt soovitus teenuse pakkumiseks või temaga seotud usaldusvääruse 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 (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, kohtutäiturid);

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:

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 ülesütleamiseks kui ka lepingu mittetäitmisega seotud meeldetuletuskirjade ja võlateatiste saatmiseks;

6.1.4. AML riskitaseme määramiseks.

6.2. Profiilanalüüsiga võib, kuid ei pruugi kaasneda 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, maksu-residentsuses jms) ning Klient on kohustatud vastavad 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 ja juhul kui andmete töötlemise õigus ja kohustus tuleneb seadusest või see on vajalik kliendiga sõlmitud lepingu täitmiseks või täitmise tagamiseks;

8.2.3. nõuda isikuandmeteks olevate Kliendiandmete töötlemise piiramist;

8.2.4. nõuda enda poolt esitatud ning automatiseeritud töödeldavate isikuandmeteks olevate Kliendiandmete ülekandmist;

8.2.5. tutvuda koostatud õigustatud huvi analüüsiga, saates sellekohase pöördumise andmekaitse spetsialisti e-posti aadressile;

8.2.6. esitada oma konkreetsest olukorrast lähtudes igal ajal vastuväiteid isikuandmete töötlemise suhtes, mis toimub õigustatud huvi alusel või avalikes huvides oleva ülesande täitmiseks;

8.2.7. pöörduda Andmekaitse Inspektsiooni (www.aki.ee) ja/või pädeva kohtu poole oma rikutud õiguste kaitseks.

8.3. Coop Pank Grupi ettevõtja vastab esitatud nõudele kliendiandmete töötlemise kohta tulenevalt õigusaktidest ettenähtud tähtaja jooksul, kuid mitte hiljem kui ühe kuu jooksul nõude saamise päevast arvates. Vastamise tähtaega võib vajaduse korral pikendada kahe kuu võrra, võttes arvesse taotluse keerukust ja hulka.

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

8.5. Kliendi poolt oma õiguste rakendamine ei tohi kahjustada teiste klientide ning Coop Pank Grupi õigustatud huve ja õigusi (sh ärisaladust ning intellektuaalset omandit).