

**ANDMEKAITSE INSPEKTSIOON**

Lp Martti Merila
Õigusvaldkonna juht

Teie

Meie 26.08.2024 nr 1.2.-2/24/1242-9

Eesti Kindlustusseltside Liit
martti@lkf.ee

Telefonikõnede salvestamine kindlustussektoris

Andmekaitse Inspeksioon (AKI) ja Eesti Kindlustusseltside Liit (EKSL) on pidanud läbirääkimisi seoses telefonikõnede salvestamise toimingutega kindlustusandjate poolt. Läbirääkimiste eesmärgiks on olnud ühtlustada kindlustusandjate praktikat ning anda soovitusi, milliseid muudatusi oleks kindlustusandjatel vajalik sisse viia, et telefonikõnede salvestamise käigus toimuv isikuandmete töötlemine vastaks isikuandmete kaitse nõuetele.

Lisaks telefonikõne jooksul suuliselt vahetatavatele isikuandmetele (sõltuvalt kõne sisust võivad need olla nii tavalised kui ka eriliigilised isikuandmed) jääb telefonikõne salvestisele ka igale inimesele ainuomane isikuanne – hääl. Häälalusel on isik identifitseeritav sarnaselt sõrmejäljele. Kuna telefonikõne on lihtne ja kiire võimalus informatsiooni vahetamiseks, pööratakse telefoni teel kindlustusandjate poole nii lepinguelse teabe saamiseks (nt olukorrad, kus isik soovib sõlmida lepingut - kõne käigus küsitakse vajalikku teavet riskihindamiseks, teavet kindlustusobjekti kohta ning saadud infot võetakse arvesse pakkumise koostamisel); lepingu kehtivuse ajal (nt kahjust teavitamine, kindluslepingu ulatuse täpsustamine), kui ka üldiste küsimustega erinevate kindlustustoodete kohta lepingut sõlmimata. Lisaks tavalistele isikuandmetele töötlevad kindlustusandjad ka eriliigilisi isikuandmeid (terviseandmed).

Isikuandmete töötlemist reguleerib Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrus (EL) 2016/679 ehk isikuandmete kaitse üldmäärus (IKÜM). Isikuandmete töötlemisel tuleb järgida IKÜM artiklis 5 toodud üldpõhimõtteid, mille kohaselt peab isikuandmete töötlemine olema seaduslik, õiglane ja andmesubjektile läbipaistev. Isikuandmete töötlemine on seaduslik ainult juhul, kui on täidetud vähemalt ühe IKÜM art 6 lõikes 1 toodud seaduslike aluste eeldustest. Eriliigiliste isikuandmete töötlemise võimalikud õiguslikud alused on toodud IKÜM art 9 lõikes 2, sealjuures ei saa eriliigiliste isikuandmete töötlemisel tugineda õigustatud huvile. Lisaks on kindlustusandjate isikuandmete töötlemine reguleeritud kindlustustegevuse seaduse (KindlTS) §-s 218. Isikuandmete töötlemiseks õigusliku aluse olemasolu ei tähenda aga seda, et isikuandmete töötlemine on igal konkreetsel juhul õiguspärane, töötlemine peab olema õigusliku alusega ka kooskõlas. Oluline on, et lisaks õiguslikule alusele vastaks töötlemine ka isikuandmete töötlemise põhimõtetele - IKÜM art 5 lg 1 p c sätestab võimalikult väheste andmete kogumise ehk minimaalsuse põhimõtte ning rõhutab ka andmetöötlemise vajalikkust. IKÜM põhjenduspunktis 39 on öeldud, et isikuandmeid tuleks töödelda vaid juhul, kui nende töötlemise eesmärki ei ole mõistlikult võimalik saavutada muude vahendite abil. Samuti on oluline järgida „säilitamise piirangu“ põhimõtet (IKÜM art 5 lg 1 punkt e), mille kohaselt tuleks isikuandmeid säilitada vaid seni, kuni on vajalik eesmärgi täitmiseks, mille jaoks isikuandmeid koguti.

Kõnede salvestamise võimalikud õiguslikud alused

a) tavalised isikuandmed

Isikuandmete kaitse üldmääruses tulenevad isikuandmete töötlemise õiguslikud alused artiklist 6. Kuna telefonikõnede salvestamine ei kuulu kindlustusandjatele seadusest tuleneva kohustuse hulka (IKÜM art 6 lg 1 punkt c), samuti ei salvesta kindlustusandjad kõnesid avalikes huvides oleva ülesande täitmiseks (IKÜM art 6 lg 1 punkt e) ega füüsilise isiku eluliste huvide kaitseks (IKÜM art 6 lg 1 punkt d), siis on võimalikud õiguslikud alused, millele telefonikõnede salvestamisel tugineda, nõusolek (IKÜM art 6 lg 1 punkt a), lepingu täitmine (IKÜM art 6 lg 1 punkt b) ja õigustatud huvi (IKÜM art 6 lg 1 punkt f).

Telefonikõnede salvestamisel nõusoleku alusele tuginemisel (IKÜM art 6 lg 1 punkt a) peavad kindlustusandjad enne kõne salvestama hakkamist võtma andmesubjektidelt vabatahtliku nõusoleku. Teadliku nõusoleku andmiseks peaks andmesubjekt olema teadlik vähemalt sellest, kes on vastutav töötleja ja milleks kavatakse isikuandmeid töödelda. Nõusolekut ei tohiks lugeda vabatahtlikult antuks, kui andmesubjektil pole tõelist või vaba valikuvõimalust või ta ei saa ilma kahjulike tagajärgedeta nõusoleku andmisest keelduda või seda tagasi võtta.¹

IKÜM art 6 lg 1 punkti b kohaselt on isikuandmete töötlemine lubatav, kui see on vajalik andmesubjekti osalusel sõlmitud lepingu täitmiseks või lepingu sõlmimisele eelnevate meetmete võtmiseks. Vastutav töötleja peab olema võimeline tõendama, et muudmoodi ei ole võimalik andmetöötlust teostada, st isikuandmete töötlemine peab olema objektiivselt vajalik. Lepingueelsete telefonikõnede salvestamise vajadus võib esineda seoses kindlustushuvi väljaselgitamisega, millised nõuded tulevad kindlustusandjatele kindlustustegevuse seadusest (KindITS § 221). Lepingu kehtivuse ajal on telefonikõnede salvestamine vajalik nt tahteavalduste tõendamiseks, kindlustuslepingu muutmise eesmärgil, kindlustusrisiki suurenemisest teavitamiseks, lepingu täitmiseks vajaliku info talletamiseks, kindlustusjuhtumist teavitamisel edastatava info talletamiseks jms.

KindITS-s sätestatud erinormi - § 218 lg 1 punkti 1 - kohaselt on isikuandmete (v.a. eriliigiliste) töötlemine lubatud kindlustusvõtja ja temaga seotud isikuid puudutava kindlustusrisiki hindamiseks ja kindlustuslepingu sõlmimiseks vajalike muude toimingute tegemiseks, sealhulgas automatiseeritud töötlusel põhinevate üksikotsuste tegemiseks; punkti 2 kohaselt andmesubjekti kasuks sõlmitud lepingu täitmiseks, lepingu täitmise tagamiseks või tagasinõuete esitamiseks. Erinevalt IKÜM art 6 lg 1 punktist b lubab nimetatud õiguslik alus töödelda ka andmesubjektiga seotud isikute andmeid, ühtlasi annab aluse lepingu täitmise tagamise ning tagasinõuete esitamise eesmärgil töötlemiseks.

EKSL on juhtinud tähelepanu asjaolule, et kindlustuslepingu eripära tõttu toimub lepingu täitmine sageli ka peale kindlustuslepingu lõppu, mistõttu võib olla isikuandmete töötlemine vajalik ka lepingu lõppemise järgselt. Euroopa Kohus on lahendis C-708/18 sedastanud, et erandite kohaldamisel tuleb töötlemise vajalikkuse tingimust hinnata koostoimes võimalikult väheste andmete kogumise ehk minimaalsuse põhimõttega (IKÜM art 5 lg 1 p c).² Seega tuleb isikuandmete töötlemise jätkuvat vajalikkust hinnata lepingu lõppedes uuesti lähtuvalt minimaalsuse põhimõttest. Vastav vajadus kõne säilitamiseks peale lepingu lõppu peab olema põhjendatud.

IKÜM art 6 lg 1 punkt f lubab isikuandmete töötlemist, kui see on vajalik vastutava töötleja või kolmanda isiku õigustatud huvi korral, juhul, kui andmesubjekti huvisid või põhiõiguseid ja -vabadusi ei riivata ülemääraselt. Õigustatud huvi alust kasutavad kindlustusandjad õigusnõuete esitamise ning tõendina kasutamise, samuti pettuse avastamise eesmärgil telefonikõnede

¹ IKÜM põhjenduspunkt 42

² EK otsus C-708/18 (ECLI:EU:C:2019:1064), 11.09.2019, p.48

salvestamisel ja säilitamisel. Töötlemine saab toimuda õigustatud huvi alusel juhul, kui kindlustusandja on konkreetsel olukorda analüüsides jõudnud järeldusele, et kindlustusandja huvid kaaluvad üles andmesubjekti huvid või põhiõigused ja -vabadused.

Ühe õigustatud huvi alusel telefonikõnede salvestamise eesmärgina on toonud kindlustusandjad välja ka töötajate turvalisuse tagamise. Kõne salvestamine on isikuandmete töötlemise toiming, mille tulemusena tekkiv isikuandmete kogum (kõnesalvestis) võib küll teatud juhtudel osutada vajalikuks õigusnõuete esitamisel, kuid jääb arusaamatuks, mil moel tagab kõnesalvestise olemasolu ettevõtte töötajate turvalisuse. Seetõttu ei pea AKI antud eesmärgil salvestamist põhjendatuks.

b) eriliigilised isikuandmed

Eriliigiliste isikuandmete (sh terviseandmete) töötlemine on võimalik ainult mõne IKÜM art 9 lõikes 2 toodud õigusliku aluse kehtivuse korral. Sealjuures on osade IKÜM art 9 lõikes 2 toodud õiguslike aluste puhul nõutav riigisisene lisaregulatsioon.

IKÜM art 9 lg 2 punkti a kohaselt on eriliigiliste isikuandmete töötlemine lubatav andmesubjekti selgesõnalise nõusoleku puhul. Seega kui andmesubjektilt võetakse enne kõne salvestamist selgesõnaline nõusolek ühel või mitmel konkreetsel eesmärgil isikuandmete töötlemiseks, saavad kindlustusandjad sellele õiguslikule alusele tugineda.

KindlITS § 218 lg 2 sisaldab erinormi, mille kohaselt on kindlustusandjatele lubatud terviseandmete töötlemine, kui kindlustusandjal on seadusest tulenev kohustus sõlmida kindlustusleping (p. 1); kui see on muul juhul vajalik kindlustusandja kindlustuslepingu täitmise kohustuse ja selle ulatuse kindlaksmääramiseks ning tagasinõuete esitamiseks (p. 2); kui kindlustusjuhtumiks on andmesubjekti surm või kui kindlustuslepingu täitmise kohustuse ja selle ulatuse kindlaksmääramine ning tagasinõuete esitamine eeldab andmete töötlemist andmesubjekti tervise seisundi või puude kohta (p. 3). Seega on terviseandmeid sisaldavate telefonikõnede salvestamisel kindlustusandjatel võimalik tugineda KindlITS § 218 lõikele 2 esiteks eeldusel, et töötlemine toimub punktides 1-3 toodud eesmärkidel. Lisaks aga peab töötlemine (kõnede salvestamine ja säilitamine) olema kooskõlas ka „vajalikkuse“ põhimõttega. Juhime tähelepanu, et KindlITS § 218 lg 2 lubab töödelda vaid terviseandmeid (mitte kõiki eriliigilisi isikuandmeid), samuti ei kata KindlITS ajavahemikku, mil andmesubjekt on pöördunud kindlustusandja poole pakkumuse saamiseks, kuid lepingut ei ole veel osapoolte vahel sõlmitud ehk KindlITS ei anna alust terviseandmete töötlemiseks enne kindlustuslepingu sõlmimist. Sellisel juhul saab töötlemine tugineda andmesubjekti selgesõnalisele nõusolekule (IKÜM art 9 lg 2 punkti a).

IKÜM art 9 lg 2 punktid b (tööõigusest ning sotsiaalkindlustuse ja sotsiaalkaitse valdkonna õigusest tulenevate kohustused ja eriõigused), g (olulise avaliku huviga seotud põhjused), h (ennetava meditsiini või töömeditsiiniga seotud põhjused), i (rahvatervise valdkonna avalik huvi), j (avalikes huvides toimuv arhiveerimine, teadus- või ajaloouringud) eeldavad neile tuginemisel siseriikliku lisaregulatsiooni olemasolu, samuti ei ole mitmed töötlemise eesmärgid kooskõlas kindlustusandjate tavapärase eesmärkidega telefonikõnede salvestamisel.

IKÜM art 9 lg 2 punkt c (füüsilise isiku eluliste huvide kaitse) ja punkt d (poliitiline, filosoofiline, religioosne tegevus) ei vasta kindlustusandjate eesmärkidele ega ole seega samuti õiguslike alustena kohaldatavad. IKÜM art 9 lg 2 punktis e toodud erand lubab töödelda selliseid eriliigilisi isikuandmeid, mille andmesubjekt on ilmselgelt avalikustanud. Isegi, kui andmesubjekt esitab kindlustusandjale vabatahtlikult telefonikõnes eriliigilisi isikuandmeid, ei saa seda tõlgendada teadliku avalikustamisena kõne salvestamise eesmärgil. Avaldatud andmete töötlemine nõuab eraldi nõusoleku võtmist andmesubjektilt. Kui eriliigilisi isikuandmeid avaldatakse telefonikõne ajal isiku poolt juhuslikult ning ette planeerimata ning salvestise säilitamiseks ei esine muud õiguslikku alust, tuleb kõnesalvestis kustutada esimesel võimalusel.

IKÜM art 9 lg 2 punkt f lubab isikuandmete töötlemist, kui see on vajalik õigusnõuete koostamiseks, esitamiseks või kaitsmiseks. Seega saavad kindlustusandjad vastavatel juhtudel sellele õiguslikule alusele tugineda.

Eriliigiliste isikuandmete töötlemise puhul ei saa erinevalt tavalistest isikuandmetest tugineda õigustatud huvile.

Tähelepanekud ja soovitus

Kõnede eristamine nende salvestamise eesmärgi järgi

Kindlustusandjad salvestavad telefonikõnesid mitmetel erinevatel eesmärkidel³:

- Lepingu sõlmimine, sh kindlustushuvi väljaselgitamine
- Lepingu täitmine
- Õigusnõuete esitamine, tõendina kasutamine
- Pettuste avastamine, sh töötajate turvalisuse tagamine⁴
- Kvaliteedi tagamine ja koolitused

Üheks isikuandmete töötlemise põhimõtteks on „võimalikult väheste andmete kogumine“, st töödeldakse vaid isikuandmeid, mis on vajalikud nende töötlemise eesmärgi seisukohalt (IKÜM art 5 lg 1 punkt c). Andmekaitse Inspektsiooni hinnangul ei vasta valimatult kõikide telefonikõnede salvestamine IKÜM-st tulenevale põhimõttele koguda vaid neid andmeid, mis on konkreetse eesmärgi seisukohalt vajalikud. Selleks, et töötlemine vastaks „võimalikult väheste andmete kogumine“ põhimõttele, on esmalt vaja andmetöötlejalt hinnata, kas ning millise konkreetse eesmärgi täitmiseks on kõne salvestamine vajalik. Vastavalt salvestamise eesmärgile on võimalik tuvastada salvestamise õiguslik alus ning määrata ka salvestise säilitamise tähtaeg. Olukord, mil kõik kõned salvestatakse ning alles hiljem selgub, kas üldse ja millisel eesmärgil neid salvestisi vaja läheb, ei ole IKÜM-i põhimõtetega kooskõlas. Kõikide kõnede salvestamise tulemusena tekib andmetöötlejalt suur hulk töödeldavaid isikuandmeid, mille säilitamiseks ei pruugi olla vajadustki. Seega peaksid kindlustusandjad kaaluma erinevate tehniliste lahenduste ja süsteemide kasutuselevõttu, mis võimaldaksid kõnesid eristada sõltuvalt nende sisust ning salvestamise eesmärgist. Lisaks võiks salvestamine olla paindlikum - klienditeenindajatel võiksid olla laiemad volitused otsustamaks kõne salvestamise vajaduse üle ka kõne ajal (sõltuvalt kõne sisust) ning võimalus otsustada salvestise säilitamise või kustutamise üle (nt olukordades, kus andmesubjekt ei anna nõusolekut kõne salvestamiseks). EKSL hinnangul on kindlustusandjate praktika siinkohal täna erinev, kuid kõnede eristamine toimub.⁵

Probleemseks võivad kujuneda olukorrad, mil telefonikõne salvestamise eesmärk ja vajadus ei ole kõne toimumise ajal selge. Näiteks juhtudel, mil kindlustusandjaga telefoni teel suhtleval andmesubjektil ei ole kindlustuslepingut sõlmitud, ühtlasi ei ole kõne käsitletav lepingueelsete läbirääkimistena ega lõpe pakkumise tegemisega või lepingu sõlmimisega. Tekib küsimus, kas sellise kõne salvestamiseks ja säilitamiseks on üldse vajadust ja kui on, siis mis eesmärgil. Võimalik, et kindlustusandja peab kõnesalvestist oluliseks koolitusmaterjaliks või on kõne puhul kahtlused petturlikeks tegevustest. Siinkohal võib aga olla kindlustusandjatel vajalik lahti mõtestada ning hinnata, milliste kriteeriumite alusel ja millal sellised vajadused kõne salvestamiseks ning säilitamiseks tuvastatakse.

³ EKSL poolt läbirääkimiste käigus esitatud eesmärgid

⁴ AKI hinnangul ei taga kõnesalvestis töötajate turvalisust

⁵ Levinumaks viisiks on see, et sissehelistamisel palutakse kliendil valida, mis teemal klient tahab rääkida (nt „kindlustusjuhtumiga seotud küsimused, vali 1“, Genesyson-premises lahendus). Samuti kasutatakse erinevaid telefoninumbreid – nt kahjukäsitlusel on oma number, võimaldatakse töötajal kõne põhjal otsustada salvestamine, jne.

„Säilitamise piirang“

Vastavalt isikuandmete töötlemise põhimõtetele tuleb isikuandmete töötlemisel tagada, et isikuandmed säilitatakse vaid seni, kuni on vajalik selle eesmärgi täitmiseks, milleks isikuandmeid töödeldakse (IKÜM art 5 lg 1 p e). Salvestiste säilitamine nõ „igaks-juhuks“ ei ole kooskõlas IKÜM-st tuleneva säilitamise piirangu põhimõttega. Kuigi lepingulise suhte puhul saab kindlustusandja tugineda isikuandmete säilitamisel ka TsÜS-s ja teistes seadustes sätestatud aegumistähtaegadele, tuleb kõnesalvestise säilitamise vajadust hinnata olenevalt kõnesalvestise sisust eraldiseisvalt. Kui kõne tegemise järgselt ilmneb, et salvestis ei oma mingit väärtust, tuleks see kustutada esimesel võimalusel. Näiteks olukorras, mil konkreetne kõnesalvestis on olnud vajalik lepingu sõlmimisele eelnevate meetmete võtmiseks, ei pruugi salvestis omada väärtust kogu lepingu kehtivuse aja vältel ning seega ei pruugi salvestise edasine säilitamine olla vajalik.

Kindlustusandjatel tuleb määrata kindlaks kõnesalvestiste säilitustähtajad lähtuvalt nende säilitamise eesmärgist ja õiguslikust alusest ning korraldada salvestiste kustutamine või anonümiseerimine säilitustähtaja saabumisel. Tähtaegade määramisel tuleks arvesse võtta säilitamise piirangu põhimõtet.

Salvestamine koolitushuvi eesmärgil

Kindlustusandjad tuginevad telefonikõnede salvestiste kasutamisel koolituste läbiviimiseks kvaliteedi tagamise eesmärgil õigustatud huvi (IKÜM art 6 lg 1 punkt f) alusele. Kõnesalvestistel on kindlustusandjate praktikas oluline roll teeninduse kvaliteedi hindamisel ja parendamisel, mis tagab kvaliteetse ja nõuetele vastava klienditeeninduse ning EKSL hinnangul ei oleks eemaldatud isikuandmetega salvestistega võimalik saavutada kõiki kvaliteedi tagamise protsessi eesmärgi. Kõnesalvestistega kontrollitakse näiteks müügiprotsessi vastavust seadusele ja sisemistele nõuetele, sh kindlustushuvi väljaselgitamist, lepingute müügi ja pikendamisega seotud protsessi järgimist ja korrektsust, toodete tundmise põhjalikkust jne. Kontrollide läbiviimiseks võib olla vajalik kontrollida nii esmast müügikõnet kui sama lepingu haldamisel tehtud kõnesid üheskoos. Samuti kontrollitakse kõnesalvestisi kliendi kindlustusajalooga seotud protsesside kaardistamiseks eesmärgiga parandada protsesse läbi kliendi eluea. Kuigi kindlustusandjatel on huvi kasutada isikuandmetega kõnesalvestisi kvaliteedi tagamise eesmärgil, on AKI hinnangul võimalik sama eesmärgi saavutada ka ilma isikuandmeteta salvestistega ning seda tuleks eelistada. Juhul, kui telefonikõne salvestis puhastatakse isikuandmetest ning muudetakse tuvastamatuks isikute hääl, siis ei ole edasised salvestistega tehtavad toimingud sellisel kujul enam käsitletavad isikuandmete töötlemisena ning isikuandmete kaitse üldmäärusest tulenevad nõuded ei rakendu.

Isikuandmetega salvestiste kasutamise puhul on vajalik rakendada meetmeid vähendamaks riivet andmesubjektide huvidele või põhiõigustele ja -vabadustele. Salvestised, millel on koolitusväärtus, tuleb välja selgitada võimalikult kiiresti (et vältida üleliigsete andmete kogumist) ning samuti kustutada need niipea, kui need on oma eesmärgi täitnud. Lisaks peab andmesubjekt olema teadlik sellisest töötlemisest ning vastutava töötleja õigustatud huvidest (IKÜM art 13 lg 1 punkt d) ning talle peab olema tagatud võimalus esitada vastuväiteid teda puudutavate isikuandmete töötlemise suhtes vastavalt IKÜM artiklile 21.

Kokkuvõttes

Isikuandmete vastutavate töötlejatena lasub kindlustusandjatel kohustus tagada isikuandmete töötlemise (telefonikõnede salvestamise) vastavus isikuandmete kaitse üldmäärusest ja teistest seadusest tulenevate nõuetega. Tavaliste isikuandmete puhul on sõltuvalt eesmärgist kindlustusandjatel võimalik tugineda IKÜM art 6 lg 1 punktidele a, b, f ning KindITS-s sätestatud erinormile - § 218 lg 1. Eriliigiliste isikuandmete puhul on võimalikud õiguslikud alused, millele tugineda, IKÜM art 9 lg 2 punktid a ja f ning KindITS § 218 lg 2. Kõnede salvestamine peab olema vastavuses nii õigusliku alusega kui ka „võimalikult väheste andmete kogumise“ põhimõttega. Kindlustusandjatel tuleb selgelt läbi mõelda oma protsessid, kõnede

salvestamise eesmärk, tegelik kasutusvajadus ja alternatiivid. Säilitustähtaja määramisel tuleks lähtuda „säilitamise piirangu“ põhimõttest ning kustutada või anonümiseerida salvestised, mis on oma eesmärgi täitnud.

IKÜM artiklile 13 vastav teave telefonikõne salvestamise kaudu isikuandmete kogumise kohta tuleb teha andmesubjektidele teatavaks lühidalt kõne salvestamist alustades (salvestamise eesmärk ning õiguslik alus) ning täiendavalt andmekaitsetingimustes (sh teave õigustatud huvi kohta, isikuandmete vastuvõtjad, salvestiste säilitamistähtjad või nende määramise kriteeriumid, andmesubjekti õigused jt).

Kõnede salvestamisel tuleb meeles pidada, et inimesel on IKÜM artiklist 15 tulenevalt õigus saada oma kõnesalvestisest koopia ning andmesubjekti nõudmisel tuleb kõnesalvestis isikule väljastada. Samuti tuleb salvestise väljastamisel arvestada kõne teise osapoolle - kindlustusseltsi töötaja - õigustega, kelle hääl on samuti salvestisel ning olema valmis kasutama tehnilisi vahendeid töötaja hääle moonutamiseks. Kõnesalvestise väljastamisest ei saa keelduda põhjusel, et kindlustusandjal puuduvad selleks vastavad tehnilised võimalused.

Andmekaitse Inspektsioon palub EKSL-l jagada eeltoodud seisukohti kindlustusandjatega, et neil oleks võimalik vaadata üle oma töötlemisprotsessid ning viia sisse vajalikud muudatused. Oluline on rõhutada, et kuigi kindlustustegevuse seadusest tulenevad sätted annavad kindlustusandjatele aluse isikuandmete töötlemiseks, ei kata need kõiki kindlustusandjate isikuandmete töötlemise eesmärke. Seega peavad kindlustusandjad olema veendunud, et soovitud eesmärgil telefonikõne salvestamiseks on olemas seadusest või määrusest tulenev õiguslik alus ning et töötlemine on vastavuses õigusliku alusega ja isikuandmete töötlemise põhimõtetega.

Lugupidamisega

(allkirjastatud digitaalselt)

Annika Kaljula
jurist
peadirektori volitusel