



# AS EESTI POST KLIENDIANDMETE TÖÖTLEMISE PÕHIMÕTTED

## SISUKORD

1. ÜLEVAADE.....	2
2. MÕISTED .....	2
3. MILLEGA ME TEGELEME EHK MILLEGA SEOSES ME KLIENDI ANDMEID TÖÖTLEME.....	2
4. ANDMESUBJEKTIDE KATEGOORIAD JA ISIKUANDMETE ALLIKAD.....	4
5. TÖÖDELDAVATE KLIENDIANDMETE LIIGID .....	5
6. KLIENDIANDMETE TÖÖTLEMISE ÕIGUSLIKUD ALUSED.....	6
7. VASTUVÕTJATE KATEGOORIAD .....	8
8. TÖÖTLEMISE GEOGRAAFILINE PIIRKOND .....	8
9. AUTOMATISEERITUD TÖÖTLEMINE .....	9
10. ANDMETE SÄILITAMISE PERIOOD .....	9
11. ANDMESUBJEKTI ÕIGUSED.....	10
12. OMNIVA KUI VASTUTAVA TÖÖTLEJA ANDMED JA ANDMEKAITSESPETSIALIST .....	11

## 1. ÜLEVAADE

Isikuandmete vastutav töötleja **Aktsiaselts Eesti Post** (äriregistri kood 10328799), tuntud kaubamärginime **Omniva** all (edaspidi tekstis Omniva), on 100% riigile kuuluv ettevõte. Omniva kontserni kuuluvad emaettevõttena AS Eesti Post ning tütarettevõtetena Finbite OÜ, Leedus Omniva LT UAB ja Lätis Omniva SIA.

Käesolevaga esitame isikuandmete kaitse üldmääruse artiklite 12-14 kohaselt nõutud teabe selle kohta, **kuidas Omniva isikuandmeid töötleb. Teave kehtib füüsiliste isikute isikuandmete kohta, sh juriidiliste isikute ja asutustega seotud inimeste kohta**, kuid mitte äriühingute või asutuste muude andmete kohta. Omniva töötajate ja Omnivasse tööle kandideerivate inimeste andmete töötlemine on kirjeldatud eraldi põhimõtetes, seetõttu nimetame käesolevaid põhimõtteid kliendiandmete töötlemise põhimõteteks (edaspidi Põhimõtted).

Põhimõtteid kohaldatakse, kui Omniva töötleb isikuandmeid vastutava töötlejana. Kui Omniva töötleb isikuandmeid volitatud töötlejana (vt punkt 3.3), määrab isikuandmete töötlemise eesmärgid ja asjaolud kindlaks ja teeb teatavaks vastutav töötleja.

Kliendiandmete töötlemine toimub kooskõlas isikuandmete kaitse seadusega, postiseadusega, isikuandmete kaitse üldmäärusega ja muude õigusaktidega, käesolevate Põhimõtetega ja/või konkreetse kliendiga sõlmitava või sõlmitud lepinguga, sh konkreetsele teenusele kohalduvate tüüptingimustega.

Põhimõtteid kohaldatakse ka andmetele, mis on kogutud enne Põhimõtete jõustumist. Omnival on õigus käesolevaid Põhimõtteid ühepoolset muuta, teavitades sellest klienti kas postkontorites, oma kodulehel [www.omniva.ee](http://www.omniva.ee), sotsiaalmeedias või muul viisil.

Põhimõtted on klientidele kättesaadavad postkontorites, postipunktides ja kodulehel.

Omniva tagab kohalduva õiguse raames kliendiandmete konfidentsiaalsuse ja kliendiandmete töötlemise seaduslikkuse ning rakendab asjakohaseid tehnilisi ja korralduslikke meetmeid kliendiandmete kaitsmiseks loata juurdepääsu, ebaseadusliku töötlemise või avalikustamise, juhusliku kaotsimineku, muudatuste või hävitamise eest.

## 2. MÕISTED

**Andmesubjekt** on **füüsiline isik ehk inimene**, kelle kohta on Omnival andmeid, millega on võimalik isik tuvastada. Andmesubjektideks on võimalikud tulevased, olemasolevad ja endised kliendid, esindajad, koostööpartnerite esindajad, päringute esitajad, külastajad.

**Isikuandmed** on mistahes andmed tuvastatud või tuvastatava **inimese** kohta, sõltumata sellest, millisel kujul või millises vormis need andmed on.

**Klient** käesolevate põhimõtete kontekstis on iga füüsiline või juriidiline isik, kes kasutab või on avaldanud soovi kasutada Omniva poolt osutatavaid või vahendatavaid teenuseid, kelle kasuks on teenuseleping sõlmitud, kes on muul viisil seotud mistahes teenuse kasutamise või kasutajaga või kellel on Omnivaga mistahes muu suhe (v.a töösuhe või tööle kandideerimine).

**Postisaladus** on postisaadetise sisu ja konkreetse isiku postikäivet puudutav informatsioon.

**Töötlemine** on igasugune kliendiandmetega tehtav toiming (sh kogumine, salvestamine, säilitamine, muutmine, ligipääsu andmine, kustutamine, päringute tegemine, edastamine, korrastamine, kasutamine, levitamine jne).

## 3. MILLEGA ME TEGELEME EHK MILLEGA SEOSSES ME KLIENDI ANDMEID TÖÖTLEME

### 3.1. Omniva töötleb isikuandmeid kliendile teenuse osutamisel.

Omniva on eeskätt tuntud kui postiteenuse osutaja. Ent postkontorite, postipunktide ja kirjakandjate riigiülese võrgustiku kaudu oleme inimestele abiks ka paljus muus – meie kaudu saab tellida ajalehti-ajakirju, teha raha ülekandeid, osta kõike vajalikku kirja ja paki saatmiseks aga ka kiirelt vajaminevat – telefonikaarti ja bussipiletit.

Meie e-teeninduse kaudu saab mugavalt eelvormistada saadetise ja tasuta saatekulu, hallata oma eelistusi saadetiste kättesaamisel, jälgida saadetise teekonda, deklareerida kolmandast riigist tulnud saadetise Maksu- ja Tolliametile, aga saata ka e-kirja, kujundada ise oma pildiga mark või postkaart. Lisaks saab ostelda meie e-poes (mh nt filateelia- ja numismaatika, kingitused, isikukaitsevahendid). Pakiautomaadist saab tagastada pakke e-poele, kes on liitunud meie tagastussüsteemiga (tagastus.omniva.ee).

Äriettevõtetele ja asutustele pakume:

- ülemaailmselt e-poest ostetud kauba tarnet kliendile (ekspedeerimine lähteriigist sihtriiki) ja tagastamist,
- kirjade terviklahendust - prindime kirja, ümbrikustame ja viime saajani (ettevõtte või asutus saadab selleks meile kirja või arve failid koos adressaatide andmetega);
- kättetoimetamata kirjade tagastamist ja tagastuste haldust (saatelehtede tagastamine elektrooniliselt, pabersaatelehtede tagastamine, liht- ja tähitud kirjade tagastamine, tagastatavate kirjade sorteerimine, lihtkirjade arhiveerimine ja hävitamine, ülevaade väljastamata kirjadest elektrooniliselt e-teeninduses);
- kahepoolse postivahetuse teenust (saadetised tuuakse kohale ettevõtte või asutuse asukohta ja võetakse samas vastu ka saadetavad kirjad ja postipakid);
- aadressita otseposti: klient ütleb, millisele sihtrühmale tahab saata, meie koostame sihtrühma kuuluvate postiaadresside loetelu, vajadusel küsides selleks rahvastikuregistrist ilma nimedeta valimi aadressid;
- aadresseeritud otseposti (klient ise annab adressaatide andmed);
- andmebaasi korrastust: võtame ettevõtte adressaatide andmebaasist välja korduvad aadressid, vaatame üle sihtnumbrid, korrigeerime neid vastavalt postituse nõuetele ja viime need ühtsele standardile vastavaks;
- printteenuseid: trükime materjalid (nt reklaamlehed), pakendame, aadresseerime;
- reklaamivõimalust Omniva pindadel, nt autodel, pakiautomaadi ekraanil;
- perioodika tellimuste haldust: võtame vastu, peatame, suuname ümber, lõpetame perioodikatellimusi ning haldame tellimusbaasi;
- tolliaagentuuri teenuseid - tollitoimingute vormistamist ja tolliga suhtlemist, ajutist ladustamist;
- maksete vastuvõttu - võtame postkontoris vastu makseid nii era- kui ka juriidilistele isikutele (näiteks saab eraisik tasuta postkontoris korteriühistu kommunaalkulude arve);
- isikusamasuse tuvastamist – ettevõtte soovil tuvastame tema jaoks postkontoris tema kliendi isikusamasuse ning saadame isikutuvastuse andmed edasi ettevõttele (nt pangal lasuva kliendi tuvastamise kohustuse täitmiseks);
- finantsteenuseid – lunatasu paki kättesaamisel, Western Union rahasiire, rahakaardid.

### **3.2. Osa andmetööstlusest pole seotud konkreetse teenusega, vaid toimub järgmistes olukordades või eesmärkidel:**

- veebilehel on meil küpsised (selle kohta loe täpsemalt eraldi küpsiste eeskirja), kontaktivorm, vestlusaken;
- klient helistab meile või meie töötaja helistab kliendile, kõne salvestatakse;
- klient kirjutab meile näiteks kas e-posti teel või veebilehel oleva kontaktivormi kaudu; pöördumine ja selle lahenduskäik salvestatakse kliendihaldusprogrammis;
- postkontorites, pakiautomaatide küljes ning muudes Omniva hoonetes on turvakaamerad, et ennetada, avastada ja menetleda rüüstamisi, vargusi ja kahjustamisi, lahendada saadetistega seotud pretensioone, otsida saadetisi ning abistada töötajaid;
- teeme klientide hulgas tagasisideküsitlusi, et paremini mõista rahulolu meie tegevusega ja klientide ootusi;
- korraldame kampaaniaid (sh koostöös teiste partneritega) ja tarbijamänge ning avaldame võitjaid;
- analüüsime oma ärikliendiportfelli, tuvastamaks, milliseid teenused võiksid meie äriklientidele veel kasulikud olla; suuname reklaami, sh sotsiaalmeedias;
- tutvustame Omniva tegevust ning suhtleme sotsiaalmeedia kaudu sotsiaalmeedia kasutajatega;
- valmistame ette lepingut kliendiga; järelmaksu võimalust sisaldavate teenuste puhul hindame kliendi krediitvõimelisust ning ärikliendi usaldusväarsust;
- arvehaldus, raamatupidamine, võlgade sissenõudmine;

- säilitame teenusega seotud andmed tehingust tulenevate nõuete aegumistähtaja jooksul, et lahendada võimalikke tekkivaid nõudeid;
- lahendame esitatud pretensioone, saadetise järeleotsimise taotlusi, kahjuhüvitisnõudeid;
- esitame ise kahjuhüvitisnõudeid oma partneritele ning kahju tekitajatele (näiteks pakiautomaadi lõhkumise korral), nõuame sisse võlgu oma lepingupartneritelt ja klientidelt, edastame ärikliendi võlaandmed maksehäireregistrile;
- analüüsime igakülgset oma äritegevust nii äriklientide kui ka organisatsiooni struktuuriüksuste, piirkondade, jaotuskanalite, ametikohtade ja tegevuste lõikes: mh näiteks osutatud teenuste maht, teenuste osutamise kiirus ja kvaliteet (vt nt UPT osas seadusega nõutud), äriklientuuri maht ja profiil, vead ja intsidendid, kahjuhüvitised, finantsanalüüs (nt kulud, tulud, tasuvus), riskianalüüs (nt tururiskid, likviidus, kasumi-, krediidi-, kapitali-, finantseerimisrisk, ettenägematud kulud) ja koostame prognoose;
- kontrollime regulaarselt andmeid tagantjärele tuvastamiseks ja ennetamiseks pettusi ja vargusi (nii organisatsiooni siseselt kui väljaspoolt tulevaid);
- töötleme andmeid seadustega nõutud juhtudel – vt täpsemalt punktist 6;
- haldame ja korrastame (parandame, täiendame, kustutame) kliendiandmebaasi, et toimetada saadetis kohale ka olukorras, kus saatja on eksinud saaja andmete märkimisel, märkinud need puudulikult või on andmed muutunud vigaseks tarneahela vältel (nt läbides mitmete riikide postiteenuse osutajaid);
- Töötleme andmeid Omnivasse tööle värbamisel ning Omniva töösuhtega seoses (kuid selle kohta on eraldi töötaja ja kandidaadi isikuandmete töötlemise põhimõtted).

### 3.3. Omniva töötleb isikuandmeid volitatud töötlejana järgmiste teenuste raames:

Western Union rahasiire, arvete ja muude kirjade printimine, isikusamasuse tuvastamise teenus, elektrooniliste ühistranspordikaartide müük ja isikustamine, tolliaagentuuri teenused. Nendel juhtudel määrab isikuandmete töötlemise korralduse kindlaks vastutav töötleja (näiteks pank, kelle jaoks me isikusamasuse tuvastame; ühistranspordipiletisüsteemi operaator), kes peab siis ka andmesubjekti andmetöötlustingimusest teavitama (reeglina avaldatud vastava ettevõtte kodulehel). Lisaks sisalduvad andmetöötlusreeglid vastutava töötleja ja Omniva vahelises andmetöötluslepingus.

## 4. ANDMESUBJEKTIDE KATEGOORIAD JA ISIKUANDMETE ALLIKAD

### 4.1. Omniva kogub ja töötleb järgmiste füüsiliste isikute andmeid:

- teenuse kasutajad ja kolmandad isikud, kelle kasuks leping on sõlmitud (nt saadetise saajad);
- seaduslikud ja volitatud esindajad (sh isiku surma korral tema pärijad);
- teenuse kohta infot otsivad või teenust kasutada soovivad inimesed (nt inimene külastab Omniva kodulehte, helistab ning küsib teenuse hindade kohta);
- Omniva juriidilistest isikutest klientide (Põhimõtetes nimetatud äriklient), lepingupartnerite ja teiste postiteenuse osutajatega seotud inimesed, näiteks aktsionärid, osanikud, juhatuse liikmed, ettevõtte esindajad ja kontaktisikud, muud töötajad, tegelikud kasusaajad;
- kahju tekitajad, õigusrikkujad ja kannatanud;
- Omnivaga suhtlevate riigiasutuste esindajad;
- Omniva sotsiaalmeediakontode jälgijad;
- Omniva hoonete (nt postkontorite) külastajad ja Omniva üritustel osalejad.

### 4.2. Omniva kogub isikuandmeid valdavalt teenuse kasutamisega seotud **inimestelt endilt** (näiteks saadetise saatjalt, pretensiooni esitajalt) või siis teenuse osutamises osalevalt **koostööpartnerilt** (nt teiselt postiasutuselt, kelle poolt Omnivale üle antud saadetisi meie kätte toimetame).

**Avalikest allikatest** kogume isikuandmeid äriklientidega seoses - ärireister, kohtulahendite register, karistusregister, rahvusvahelise sanktsiooni subjektide nimekiri.

**Kolmandatelt isikutelt** – nt maksehäireregistri pidajalt, riigiasutustelt (juhul, kui nad esitavad meile päringuid).

## 5. TÖÖDELDAVATE KLIENDIANDMETE LIIGID

Isikuandmete kaitse üldmääruse artiklite 13 ja 14 kohaselt toome välja, milliseid isikuandmete liike me oma eelpoolkirjeldatud tegevuste käigus võime töödelda ning mis andmed nende liikide alla peamiselt võivad kuuluda. See, milliseid andmeid täpselt me iga teenuse raames töötleme, on täpsemalt kirjas vastava teenuse tingimustes või esitatakse andmete kogumisel (nt küpsiste nõusoleku võtmisel, kampaaniamängu juures).

**Isiku tuvastamise andmed:** nimi, isikukood, isikut tõendava dokumendi andmed, allkiri, nime muutumise korral uus nimi;

**Seadusliku või volitatud esindaja andmed:** esindusõigust tõendav dokument, esindaja nimi, isikukood, allkiri, esindusõiguse ulatuse andmed;

**Kontaktandmed:** aadress, telefoninumber, e-posti aadress;

**Arve, maksekorralduse, rahasiirde ja pangakonto andmed:** pangakonto number ja omanik (pangaülekande teostamisega seotult), arve sisu (nt postkontoris arve tasumisel), maksekorralduse ja rahasiirde andmed (maksja, saaja, viitenumber, summa, kuupäev, põhjendus, pank, konto nr, rahakaardi saaja kontaktandmed);

**Suhtlusandmed ja salvestised:** suhtluskeel, kaamerasalvestused kui klient külastab postkontorit, pakiautomaati ja muid kohti, kus Omniva pakub teenuseid, kõnesalvestus, kui klient suhtleb Omnivaga telefoni teel, kirjaliku suhtluse sisu e-posti ning teiste suhtluskeskkondade kaudu, nt sotsiaalmeedia, kontaktivorm veebilehel ja vestlusaken;

**Sotsiaalmeedia ja kolmanda osapoole sisselogimiskandmed:** kasutajanimi, sisselogimiskandmed vahetatav identifitseerimiskood;

**Andmed teenuste kasutamise, tehingute ja nendega seotud lepingute kohta:** tarbitud teenus, sõlmitud ja/või lõppenud lepingud, sõlmitud kokkulepped, esitatud avaldused ja taotlused, andmed lepingurikkumiste kohta;

**Postisaadetistega seotud andmed:** saatja ja saaja (sh juriidilise isiku esindaja) nimi, aadress, telefoninumber, e-postiaadress, teenuse „väljastamine konkreetsele isikule“ korral saaja isikukood, vastuvõtja isikut tõendava dokumendi number, allkiri, volikiri või seaduslikku esindusõigust tõendav dokument, 18+ teenuse korral vanus, lunatasuga saadetise puhul lunatasu summa, tasumise kuupäev, kaardimakse andmed, hüvitise taotleja arvelduskonto number. Saadetise kohta saadetise mõõtmed, kaal, fotod (fotod sorteerimisliinilt ja kullerilt, saadetise avamisel või hüvitise taotlejal), saadetise logistikaandmed (sh saadetise vötkood, saadetise saabumise teavitamine, pakiautomaati nimetus, üleandmise ja väljastamise kuupäev), väärtus, saadetise sisu kirjeldus, kauba päritoluma, kauba kategooria (tollideklaratsiooni valikvastused);

**E-poe tellimuste tagastuste andmed:** e-pood (kust kaup telliti), tellimuse number ja tellimiskuupäev, saatja telefoni nr, e-postiaadress, aadress, tagastatava kauba nimetus, hulk, tagastamise põhjus, foto kaubast, raha tagastamise viis, pangakonto number, tagastuskeskkonna kasutajaks registreerimise andmed;

**Omniva enda e-poe andmed:** e-poest ostetud kaup, summa, makseviis, pangaülekande korral maksekorralduse andmed, tarneviisist sõltuvalt saadetisega seotud andmed, e-poe kasutajaks registreerimisel kasutajakonto loomise aeg, e-postiaadress, salasõna (v.a kolmanda osapoole sisselogimiskandmed kaudu sisenedes), viimane e-poe külastus, ostude ajalugu, valitud suhtluskeel;

**E-teeninduse kasutajaks registreerimisel andmed:** nimi, aadress, e-postiaadress, salasõna, isikukood, eelistatud kättetoimetamiskanal, e-teenindusest kirja saatmisel salvestatud kirjade mustandid, saadetud ja saadud kirjade andmed ja kirja failid, kirja saaja nimi, aadress, e-tähtkirja korral saaja nimi, isikukood, e-postiaadress, kättetoimetamise kinnitus, teenuse eest tasumise andmed;

**Perioodika tellimuste andmed:** väljaande nimetus, tellimisperiood, nimi, isikukood, kojukande aadress;

**Andmed kliendi eelistuste ja rahulolu kohta:** kliendi rahuloluküsitluste vastused;

**Tarbijamängudes ja kampaaniates osalemisega seotud andmed:** osalemisega seotud isikuandmete töötlemise nõusolekud, mängu või kampaania sisuga seotud andmed, võidetud auhinnad;

**Nõusolekud ja keelud:** Uudiskirjade ja reklaampakkumiste nõusolekud ja keelud; aadressita otsepostist keeldumine; muud isikuandmete töötlemise nõusolekud, kui andmete töötlemine põhineb nõusolekul;

**Võlaandmed ja kahju tekitamise andmed:** nt äriklientide maksehäired, kliendi võlg Omniva ees, Omnivale, Omniva kliendile või koostööpartnerile tekitatud kahju andmed (kahju põhjustaja, põhjustamise asjaolud, summa, menetluse käigus tekkivad andmed);

**Õigusrikkumiste, õnnetuste ja kindlustusjuhtumite andmed:** näiteks Omniva või Omniva klientide, koostööpartnerite vara varguse või rüüstamise juhtumitega seotud andmed, Omniva teenuste kasutamisel avastatud kelmus või pettus, Omniva töötajate liiklusõnnetustesse sattumisel liiklusõnnetustega (sh õnnetuse teise osalisega, nt kannatanuga) seotud andmed; saadetiste või Omniva sõidukitega seotud kindlustusjuhtumid, vastutuskindlustusjuhtumid;

**Seadusest tuleneva kohustuse täitmisel kogutud või saadud andmed:** nt uurimisorganite, kohtu järelepärimistest tulenevad andmed, rahvusvahelise sanktsiooni subjektiks oleku andmed, rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise seaduse täitmisel kogutud andmed.

## 6. KLIENDIANDMETE TÖÖTLEMISE ÕIGUSLIKUD ALUSED

- Teenuse osutamiseks ehk **lepingu täitmiseks** (IKÜM art 6 lg 1 p b);
- **Lepingu ettevalmistamisel** (IKÜM art 6 lg 1 p b);
- Inimese enda **nõusolekul** – uudiskirjad ja reklaam e-kirja või SMS teel, küpsised veebilehel, andmete edastamiseks kolmanda osapoole sisselogimisarakendusele, kampaaniamängud (sh mängus andmete edastamine kampaanias osalevale partnerile), turundusliku materjali tarbeks pildistamine või filmimine;
- **Seaduse täitmiseks** (IKÜM art 6 lg 1 p c):
  - aadressregistri koostamiseks postiseaduse § 34 lg 1 alusel;
  - postisaadetise käitlemiseks (sh rahvusvaheliselt elektrooniliselt teisele postiasutusele edastamiseks) saatja, saaja ja saadetise andmed postiseaduse § 34 lg 1 ja UPU konventsiooni (Eestile siduv välisleping) alusel;
  - postisaadetise tollideklaratsiooni andmed Euroopa Liidu tolliseadustiku ja UPU konventsiooni nõuete täitmiseks;
  - keelatud esemete tuvastamine saadetistes postiseaduse ja UPU konventsiooni alusel ning neist ettenähtud asutustele teavitamine;
  - rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise seaduse alusel;
  - raamatupidamise seaduse alusel tehingute ja maksete dokumenteerimine ja säilitamine;
  - riigiasutustele seadusega nõutud andmete esitamine (näiteks Maksu- ja Tolliametile kolmandast riigist saabuvate saadetiste andmed maksude arvestamiseks) ning riigiasutuste seaduslikele päringutele vastamine (nt politsei nõuab välja turvakaamera salvestise kriminaalasjas);
  - auditeerimine äriseadustiku alusel;
  - Omniva finantsteenuste sisekontroll makseasutuste ja e-raha asutuste seaduse § 51 alusel;
  - riigihangete seaduse alusel pakujate kontrollimine;
  - rahvusvahelise sanktsiooni kontrollimine;
  - isikuandmete kaitse üldmääruse alusel andmesubjektide nõuete lahendamine, andmekaitsealaste rikkumiste menetlemine, andmekaitse spetsialisti poolt andmetöötluse kontrollimine.
- **Õigustatud huvi alusel** (IKÜM art 6 lg 1 p f) toimub valdav osa punktis 3.2. loetletud isikuandmete töötlemisest (v.a need juhud, mis on välja toodud käesolevas punktis muude õiguslike aluste juures). Selleks, et teenus saaks kiiresti, mugavalt, õigeaegselt ja võimalikult soodsalt osutatud, peab ettevõtte tegema palju analüütilist ja korraldavat tööd nõ taustal. Kuigi kogu selline tegevus on täielikult orienteeritud teenuste osutamisele, ei mahu see eelpoolviidatud lepingu täitmise punkti alla. Õiguslikult defineeritakse see siis ettevõtte õigustatud huvidena. Meie õigustatud huvid:



- Omniva teenuste pakkumiseks vajaliku majandustegevuse korraldamine kuluefektiivselt ja professionaalselt (see hõlmab andmevahetust iseseisvatest vastutavatest töötlejatest lepingupartneritega, vt punkt 7 all toodud vastutavate töötlejate loetelu);
- Teenuse osutamisel kliendile kõrgema lisaväärtuse pakkumine, nt lisades teenusele funktsionaalsusi, mis ei ole otseselt lepingu eesmärgi täitmiseks vajalikud, ent suurendavad kliendi (sh ärikliendi) mugavust;
- Omniva majandustegevuse edendamine läbi reklaami, turunduse, lojaalsusprogrammide, kampaaniate, võistluste jms;
- Tööprotsessi korraldamine ja toimivuse tagamine (et kõikvõimalikud tööprotsessid toimiksid tõrgeteta ja võimalikult kiiresti; see võib hõlmata näiteks andmete digitaliseerimist, saadetiste mõõtmist, kaalumist, saadetiste otsimist aga ka tööprotsessi mõõtmist ja analüüsi optimeerimise eesmärgil);
- Klienditeeninduse hea kvaliteedi ja kliendirahulolu tagamine (sh kõnede salvestamine ning pöördumiste säilitamine ja analüüs). See hõlmab kliendikogemuse ja klienditeeninduse kvaliteedi jälgimist, hindamist, analüüsi, tagasiside küsimist, järelmeetmete võtmist; klienditeeninduse statistilist ja ajas võrdlevat analüüsi (muutused, trendid);
- Teenuste ja toodete arendamine. See hõlmab teenuste kasutuse statistikat ja analüüsi, trendide jälgimist, tagasisideküsitlusi, pretensioonidest ilmnenuid kitsaskohtade lahendamist;
- Teenuse hindade määramine ja tasuvusanalüüs (hõlmab teenuse kõigi komponentide ning riskide kulude analüüsi);
- Ettevõtte ja kontserni majadusnäitajate igakülgne analüüs (hõlmab ka teenuste statistikat) ja aruandlus (sh aluseks Eesti riigi kui omaniku otsuste langetamisel);
- Kvaliteetsete ja ajakohaste kliendiandmete tagamine, et saadetised saaks võimalikult kiiresti ja probleemideta kohale toimetatud ning kliendil oleks meiega võimalikult lihtne ja mugav suhelda (näiteks on andmete kvaliteet eelduseks kliendile tema tarbitud teenuste ülevaate andmisel);
- Omniva infosüsteemide arendamine (sh testimine) ja hooldamine;
- Omniva infosüsteemide ja infovara kaitsmine (võrgu- ja infoturve, küberturve, andmete turvalisuse tagamine);
- Omniva ja Omniva klientide vara (saadetised) kaitse (eeskätt turvakaamerad);
- Taotluste ja pretensioonide lahendamine (sh selleks vajalik asjaolude väljaselgitamine);
- Õigusvaidluste lahendamine (lepingulised vaidlused, lepinguväline kahju tekitamine), sh vaidlusaluse juhtumiga seotud asjaolude väljaselgitamine, Omniva õiguste ja nõuete kaitsmine, sh kohtus;
- Pettuste ja teenuste väärkasutamise või häirimise ennetamine, riskide tuvastamine, hindamine, maandamine ja vältimine (riskijuhtimine);
- Võlgade sissenõudmine või loovutamine ning ärikliendi võlaandmete avaldamine kolmandale isikule võla tasumisele sundimise ning kolmandate isikute kaitse eesmärgil;
- Ärikliendi ja koostööpartneri usaldusväärsuse hindamine (et vältida lepingulisse suhtesse asutmist ettevõttega, kes ei suuda võetud kohustusi täita, kes on jätnud täitmata olulised seadusest tulenevad nõuded, sh tasumata maksud, või kes on seotud õigusrikkumistega);
- Äriklientide ja koostööpartnerite esindajate ja töötajate andmete haldamine, et õigel hetkel oleks ajakohased ja õiged andmed esindaja või töötaja kohta kättesaadavad selleks õigustatud Omniva töötajale.

## 7. VASTUVÕTJATE KATEGOORIAD

Tihti osaleb inimese vaatest ühes toimingus palju erinevaid osalisi, kellest igaüks teeb inimese heaks oma osa. Näiteks veebikaubamajast ühe ostu sooritamisel võivad osaleda veebipoe platvormi pidaja, kaupmees, makseteenuse pakkuja, ülekannet vastuvõttev pank, kaupa inimesele koju toov Omniva ning kõigil on omakorda tarkvara- ja andmemajutusteenuse pakkujad ja muud abilised. Ka ülemaailmses postiliikluses (sh internetipoodidest tellitud pakkide saatmisel) osaleb palju osalisi, kes saadeti koguvad, logistikat korraldavad, veavad, ladustavad, sorteerivad ning lõpuks inimesele koju või postkasti viivad.

Järgnevalt toomegi välja, milliseid partnereid Omniva kasutab selleks, et oma klientidele võimalikult head teenust pakkuda või kellele seaduse järgi tuleb andmeid edastada.

- Volitatud töötajad – kes osutavad meile teenuseid: postipunkti teenuse pakkujad, veottevõtted (kõik transpordiviisid), kullerteenuse pakkujad, valmistarkvara pakkujad ja andmete majutajad (nt kõnesalvestuste haldamine ja majutamine, veebilehe küpsiste haldamine, küsitluskeskkond, e-pood), e-kirjade ja SMS-de saatmise teenuse pakkuja, kõnekeskus, tarkvara arendaja, küsitluste läbiviijad, reklaami-, turundus- ja disainibürood; sotsiaalmeedias reklaami suunamise vahendaja, tehnika hooldus ja parandamine, trükiteenuse osutaja, e-arvete haldaja, inkassofirma.
- Iseseisvad vastutavad töötajad – teised posti- ja ekspedeerimisteenuse osutajad (näiteks kirja või paki saatmisel teise riiki toimetab seal riigis paki adressaadile kohalik postiteenuse osutaja; välisriigi e-poest ostetud kauba ostjani tarnimises osalevad mitu ekspedeerijat); makset vastuvõttev või ülekannet teostav pank; makseteenuse pakkuja; sotsiaalmeedia platvormid (osaliselt ka kaasvastutava töötaja rollis) ja sisselogimisrakenduse pakkuja (nt Google sign-in); kirjastus ja perioodikatellimuste vahendaja, kelle arvel võtame vastu perioodikatellimusi; saadetise saatja ja saaja (sh lunatasu tasumise andmed saatjale); arve väljastaja (arve tasumisel postkontoris); kampaaniapartner, kellega koos me kampaania läbi viime (nt kasutades Omniva teenust, teenid meie partneri juures bonuspunkte ning selleks me edastame talle andmed, mis on vajalikud boonuspunktide arvestuseks); turvafirma; muud kolmandad isikud, kui neil on andmete saamiseks seaduslik alus (sh õigustatud huvi, nt kindlustusandjad, teised kohustatud isikud RahaPTS alusel); advokaadibüroo, kohtutäitur, riigiasutused.

Omniva nimel isikuandmeid töötlevate volitatud töötajatega sõlmime andmetöötluslepingud, milles määrame kindlaks isikuandmete töötlemise asjaolud, kohustame rakendama asjakohaseid turvameetmeid ning tagama kliendiandmete töötlemise seaduslikkuse ja konfidentsiaalsuse.

Omniva kontsernis on infosüsteemide arendus, haldus ja majutus valdavalt konsolideeritud, mis tähendab, et Omniva kontserni ettevõtted on üksteise suhtes vastutava-volitatud töötaja suhtes sõltuvalt sellest, kes infosüsteemi arendab, haldab ja majutab.

## 8. TÖÖTLEMISE GEOGRAAFILINE PIIRKOND

Rahvusvahelise postisaadetisega koos liiguvad ka saatja ja saaja (ning saadetise enda) andmed nii nagu saatja need on esitanud. Kui saadetise sihtriik on nt USA, siis liiguvad ka andmed USAsse. Samuti selleks, et saadetise teekond oleks jälgitav, edastatakse postiteenuse osutajate vahel elektroonilisi sõnumeid, sh edastatakse saadetise saatjale või vastu võtnud postiasutusele info saadetise kohaletoimetamise kohta.

Ülemaailmne Postiliit (UPU) on ÜRO haldusalas tegutsev rahvusvaheline organisatsioon, kuhu kuuluvad 192 riigi postiasutused. UPU on vastu võtnud Ülemaailmse postikonventsiooni, mis on Eestis ratifitseeritud välisleping, st omab samasugust õigusjõudu kui Eesti oma seadused (vastuolu korral Eesti seadusega prevaleerub välisleping). UPU konventsioon näeb ette, et liikmeskond edastab omavahel universaalse postiteenuse osutamise käigus elektrooniliselt saadetiste andmeid (on paika pandud täpne formaat ning kord). Nii liiguvad saadetisega seotud unikaalne kood, saatja ja saaja andmed ning tollideklaratsioonide andmed automatiseeritult elektrooniliselt postiasutuste vahel.

Lisaks on Omniva ühinenud IPC (International Post Corporation) multilateraalse lepinguga postiteenusega seotud elektrooniliste andmete vahetamise kohta (tuntakse kui „DSA2“), mille sisu vastab isikuandmete kaitse üldmääruse Artikkel 46 lg 2 p c kohastele Euroopa Komisjoni poolt kinnitatud standardsetele andmekaitseklauusitele.



Omniva ise majutab andmeid Euroopa Liidus. Kui Omniva volitatud töötaja töötleb andmeid väljaspool Euroopa Liitu või Euroopa Majanduspiirkonda, kontrollib Omniva, kas on järgitud isikuandmete kaitse üldmääruse artiklites 46-49 nõutut.

Teatud kolmanda osapoole sisselogimisarakendused (nt Google Sign-in, Meta log-in) ja osad veebilehe küpsised võivad edastada andmeid USAsse. Google ja Meta mõlemad tuginevad isikuandmete USAsse edastamisel Euroopa Komisjoni poolt kinnitatud standardsetele andmekaitseklauslitele ning Meta rakendab ka täiendavaid kaitsemeetmeid.

## 9. AUTOMATISEERITUD TÖÖTLEMINE

IKÜM artikli 22 lõigete 1 ja 4 kohaselt tähendab automatiseeritud otsus üksnes automatiseeritud töötlemisel põhinevat otsust, mille tegemises inimene ei osale. Omniva selliseid otsuseid ei tee.

Käime küll kaasas klientide ootuste ning turu arengutega, täiustame pidevalt oma teenuseid, süsteeme ja automatiseeritud lahendusi (nii näiteks saavad ärikliendid meile saadetiste andmete ning kirjafailide edastamiseks, saadetise kättetoimetamise info saamiseks kasutada automaatse andmevahetuse võimalusi). Ent me ei tee inimeste suhtes automatiseeritud otsuseid IKÜM art 22 mõttes.

## 10. ANDMETE SÄILITAMISE PERIOOD

Säilitamise periood põhineb lepingutel kliendiga, Omniva õigustatud huvil või kohaldataval õigusel (nt raamatupidamisega seotud seadused, rahapesu vastased või aegumistähtajaga seotud seadused, muu eraõigus).

- Raamatupidamise seaduse § 12 kohaselt tuleb tehingute andmeid koos nende kohta käivate algdokumentidega säilitada 7 aastat alates selle majandusaasta lõpust, kui majandustehing algdokumendi alusel raamatupidamisregistris kirjendati.
- Rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise seaduse § 47 kohaselt tuleb nõutud teavet ja isikut tõendavate dokumentide koopiaid säilitada 5 aastat.
- Postiseaduse kohast aadressregistrit peetakse alatiselt, ent see sisaldab üksnes ajakohaseid andmeid.
- UPU konventsioonist tulenevalt on vajalik saadetiste andmeid säilitada 6 kuud.
- Nende tehingute puhul, millele pole erireegleid kehtestatud, näeb tsiviilseadustiku üldosa seadus ette tehingust tulenevate nõuete üldise aegumistähtaja 3 aastat, mille jooksul on vajalik, et andmed tehingu kohta oleksid alles. Ka lepinguväliste kahju tekitamise nõuete aegumistähtaeg on 3 aastat.
- Andmed, mida võib olla vaja võimaliku väärteovastutuse puhul, säilitame 2 aastat (väärteo aegumistähtaeg).
- Tegevused, mille puhul andmete säilitamise tähtaeg on määratud ja ka järgitakse:
  - pakiautomaatide kaamerasalvestised kuni 6 kuud (seotud postiteenusele kehtivatest reeglitest tulenevate nõuete esitamise tähtajaga, mille jooksul võib olla vajalik saadetisi otsida).
  - Telefonikõnede salvestused 1 või 2 aastat (sõltuvalt kliendiandmebaasi kirje olemasolust)
  - Printeenusele otse saadetud failid – 6 kuud
  - Volitused – korduvateks toiminguteks antud volituse kehtivuse lõppemisest 6 kuud, rahaliste tehingute tegemiseks antud volituse lõppemisest 7 a
  - Isiku tõendava dokumendi koopiad 5 aastat
- Tähtaeg on määratud, aga ei järgita:
  - Raamatupidamisdokumendid ja -andmed - vastavalt seadusele 7 aastat
  - Klienditoimikud, sh kliendi pretensioonid (e CRM sisu) – 3 aastat kliendisuhete lõppemisest
  - Saadetise andmed – 6 kuud
- Tähtaega pole määratud:
  - Perioodika tellimused

- Kõikide muude turvakaamerate salvestused peale pakiautomaatide omade (nt postkontorites)
- E-pood
- Kirjakeskuse kaudu kirjade, sh E-tähtkirjade saatmine (kirja sisu failid)
- Omniva tagastused
- Lepingud Axaptas (sisaldab äriklientide esindajate andmeid)

## 11. ANDMESUBJEKTI ÕIGUSED

### 11.1. Enda isikuandmetega tutvumine

Igal inimesel on õigus saada teada, kas Omniva töötleb tema andmeid ning juhul, kui töötleb, siis mis eesmärgil, mis liiki andmeid, kust andmed saadi, kellele avaldatakse, kas edastatakse kolmandatesse riikidesse ning kui kaua andmeid võidakse säilitada. Inimesel on õigus saada töödeldavatest isikuandmetest koopia (st koopia andmetest, mitte dokumentidest).

Omniva peab veenduma, et andmeid väljastatakse vaid õigele andmesubjektile, mistõttu peame tuvastama andmesubjekti ning selle, et meil olemasolevad andmed käivad tõepoolest selle inimese kohta (võttes arvesse samanimelisi inimesi; et meil ei pruugi inimese kohta olla muud kui nimi ja postiaadress; et saatja võib olla nime valesti kirjutanud jms). Seetõttu võib meil olla vaja andmesubjektilt küsida täiendavaid küsimusi (näiteks kasutatava telefoninumbri või e-postiaadressi kohta). Avalduse saad täita [siin](#).<sup>1</sup> Koopia andmetest väljastame vastavalt andmesubjekti eelistusele kas paberil või elektrooniliselt krüpteerituna andmesubjekti nimele (v.a kui andmesubjekt ise ei soovi krüpteerimist).

Inimese õigust enda isikuandmetega tutvuda võivad piirata õigusaktid (näiteks rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise seadus või kriminaalmenetluse seadustik), teiste isikute õigused nende privaatsuse tagamiseks ning Omniva ärisaladus.

### 11.2. Ülekandmine

Kui Omniva töötleb andmeid kliendi nõusoleku või lepingu alusel ja andmetöötlus on automatiseeritud, on Kliendil õigus saada koopia tema esitatud andmetest elektroonilises masinloetavas formaadis.

### 11.3. Parandamine ja kustutamine

Kui kliendi andmed ei ole õiged, on puudulikud või asjakohatud, on kliendil õigus nõuda andmete parandamist või kustutamist, arvestades kehtivatest õigusaktidest tulenevaid piiranguid ja andmete töötlemisega seotud õigusi.

Eeskätt ei saa kustutamist nõuda juhul, kui Omnivale tuleneb seadusest kohustus andmeid töödelda (sh säilitada) või kui andmed on vajalikud lepingu täitmiseks (nt kui saadetis on teel, ei saa saatja andmeid ära kustutada).

Samuti ei pea Omniva andmeid kustutama, kui need on vajalikud õigusnõuete koostamiseks või kaitsmiseks (nt kui Omnival on kliendiga pooleli kahjuhüvitusvaidlus või kui kliendiga tehtud tehingust tulenev nõuete aegumistähtaeg veel kestab ning Omniva ei ole veendunud, et klient ei esita Omniva vastu nõudeid).

### 11.4. Vastuväidete esitamine

Kui Omniva töötleb isikuandmeid õigustatud huvi alusel, on andmesubjektidel õigus esitada **oma konkreetsest olukorrast tulenevalt** vastuväide ning nõuda andmete töötlemise piiramist vastuväite läbivaatamise ajaks ning andmete kustutamist. Sel juhul Omniva hindab, lähtudes andmesubjekti poolt välja toodud põhjendustest, uuesti, kas andmete jätkuvaks töötlemiseks on mõjuv õiguspärane põhjus, mis kaalub üles andmesubjekti huvid, õigused ja vabadused, või kas andmed on vajalikud õigusnõuete koostamiseks, esitamise või kaitsmise eesmärgil.

### 11.5. Andmete kasutamise piiramine

Kui klient leiab, et andmed, mis Omniva on tema kohta kogunud, ei ole õiged, või kui klient on esitanud punktis 11.4. viidatud vastuväite, siis võib klient nõuda, et Omniva piirduks taotluse läbivaatamise ajal üksnes vaidlustatud andmete säilitamisega (st ei kasutaks neid muudel

<sup>1</sup> omniva.ee> ettevõtetest> alusdokumendid> Andmekaitse Omnivas> Päring isikuandmete töötlemise kohta

eesmärkidel). Kasutus piiratakse üksnes säilitamisega, kuni on võimalik tuvastada andmete õigsus või kontrollida, kas Omniva õiguspärased huvid on kliendi huvidest kaalukamad.

Kui kliendil on õigus nõuda andmete kustutamist, siis võib klient selle asemel nõuda, et Omniva piirduks andmete kasutamisel üksnes nende säilitamisega. Kui Omniva vajab kliendi kohta kogutud andmeid ainult õigusnõuete maksmapanekuks või kaitsmiseks, siis võib klient nõuda, et andmeid ei kasutataks muul moel kui neid säilitades.

#### **11.6. Nõusoleku tagasivõtmine**

Kui isikuandmete töötlemine põhineb andmesubjekti nõusolekul, on andmesubjektil igal ajal õigus nõusolek tagasi võtta. Pärast nõusoleku tagasivõtmist lõpetatakse nõusoleku alusel toimuv andmetöötlus, ent seniajani juba toimunud andmetöötlust nõusoleku tagasivõtmine ei mõjuta.

## **12. OMNIVA KUI VASTUTAVA TÖÖTLEJA JA ANDMEKAITSESPETSIALISTI KONTAKTANDMED**

AS Eesti Post, äriregistri kood 10328799

Pallasti 28, 10001 Tallinn, Eesti

e-post: [info@omniva.ee](mailto:info@omniva.ee)

koduleht: [www.omniva.ee](http://www.omniva.ee)

**Omniva andmekaitse spetsialisti kontakt: [andmekaitse@omniva.ee](mailto:andmekaitse@omniva.ee)**

Samuti võib klient esitada kaebusi isikuandmete kasutamise kohta Eesti Andmekaitse Inspeksioonile (koduleht: [www.aki.ee](http://www.aki.ee)), kui ta leiab, et tema isikuandmete töötlemine riivab tema õiguseid ja huve kohalduva õiguse alusel.