



RETENCJA DANYCH KLIENTÓW

W systemie Pivotal CRM

Open Life TU Życie S.A.

Główny proces retencji	2
Cel projektu	2
Warunki uruchomienia procesu	2
Specyfikacja procesu	2
Anonimizacja polisy	2
Warunki uruchomienia	2
Przebieganie danych	2
Anonimizacja/Usunięcie danych	3
Anonimizacja Klienta	4
Warunki uruchomienia	4
Dezaktywacja konta	4
Anonimizacja/Usunięcie danych	4
Raportowanie statusu wykonania retencji dla rachunków udziałów	5
Cel projektu	5
Specyfikacja tabeli	5
Specyfikacja procesu	5
Cykliczne usuwanie nie-Klientów	6
Cel projektu	6
Specyfikacja parametru	6
Specyfikacja procesu	6
Warunki uruchomienia	6
Usunięcie konta	6

Główny proces retencji

Cel projektu

Zmiana aktualnego procesu anonimizacji - wykorzystującego **CRM_NRU_DATA_MASKS** - w proces retencji danych klientów.

Celem projektu jest stworzenie procesu, który po otrzymaniu NRU (numeru rachunku udziałów) usuwa w całości dane osobowe powiązane z daną polisą (poprzez anonimizację lub usunięcie danych i ich prawdziwych powiązań) – jednocześnie zapewniając dalsze prawidłowe funkcjonowanie, jeśli Klienci powiązani z daną polisą posiadają inne polisy, które takiemu procesowi nie są poddane.

Warunki uruchomienia procesu

Proces uruchamiałyby się każdorazowo po otrzymaniu nowych danych w tabeli **CRM_NRU_DATA_MASKS**. Tabela ta przyjmuje dane przyrostowo i po otrzymaniu nowych danych (data dodania rekordu > data ostatniego uruchomienia procesu) uruchamia proces anonimizacji/retencji danych.

Specyfikacja procesu

Proces retencji podzielony został na dwa etapy następujące jeden po drugim.

Anonimizacja polisy

Warunki uruchomienia

Retencja rachunku udziałów w procesie Anonimizacji polisy rozpocznie się, gdy poniższe warunki zostaną spełnione:

1. Pod anonimizowaną polisą **nie** są podpisane sprawy w poniższych statusach:
 - Przekazana
 - W toku
 - Zarejestrowana

W przypadku gdy powyższe warunki nie są spełnione, należy przerwać retencję tego konkretnego rachunku udziałów oraz umieścić informację o przerwaniu procesu dla tego przypadku w logach procesu.

Przepięcie danych

Po otrzymaniu numeru rachunków udziałów w tabeli **CRM_NRU_DATA_MASKS** Pivotal CRM usuwa relacje pomiędzy polisą a wszystkimi podmiotami tj.:

- Ubezpieczający
- Ubezpieczony
- Pełnomocnik
- Uprawniony

Usunięcie powiązań realizowane jest poprzez odpięcie w/w uczestników i podpięcie polisy pod wcześniej utworzone „konto techniczne”, które oznaczone jest jako nieaktywne (brak możliwości wyszukania go w aplikacji) oraz jest ono jedno dla wszystkich retencjonowanych polis.

Konto techniczne będzie posiadało następujące dane:

Imię: retentionclient

Nazwisko: retentionclient

PESEL: 00000000000

Brak innych danych

Odpięcie polisy od uczestników spowoduje również odpięcie od uczestnika wszystkich danych oraz obiektów powiązanych z anonimizowaną polisą. Są to następujące dane/obiekty:

- Adresy
- Telefony
- Adresy e-mail
- Dodatkowe informacje
- Zgody
- Sprawy
- Roszczenia

Wszystkie rekordy: adresów, telefonów, adresów e-mail, dodatkowych informacji (atrybut/wartość), zgód, spraw oraz roszczeń z którymi powiązana jest anonimizowana polisa przestaną być widoczne w kartotece/panelu Klienta – tak samo jak retencjonowany produkt sekcji Zgody i produkty -> Produkty.

Polisa przepięta pod konto techniczne, wraz z wszystkimi powiązanymi w/w danymi i obiektami nie będzie widoczna w aplikacji oraz nie będzie raportowana w raportach. Konto techniczne nie będzie widoczne w aplikacji od strony użytkownika.

Anonimizacja/Usunięcie danych

Pomimo, iż odpięte dane/obiekty nie będą widoczne od strony użytkownika, dodatkowo należy je częściowo zanonimizować oraz częściowo usunąć (poniżej szczegółowo opisane):

- Dana Klienta
 - a. Adresy (wszystkie typy adresów)
 - i. Miejscowość **(do anonimizacji)**
 - ii. Poczta **(do anonimizacji)**
 - iii. Ulica **(do anonimizacji)**
 - iv. Nr. domu **(do anonimizacji)**
 - v. Nr. mieszkania **(do anonimizacji)**
 - b. Telefony (wszystkie typy telefonów) **(usunięcie całego rekordu)**
 - c. Adresy e-mail
 - i. Adres e-mail **(do anonimizacji)**
- Dodatkowe informację
 - a. Nr. rachunku bankowego **(usunięcie całego rekordu)**
- Sprawy **(usunięcie całego rekordu)**
- Roszczenia **(usunięcie całego rekordu)**

Pola wskazane jako „do anonimizacji” należy zastąpić maską wskazaną w tabeli CRM_NRU_DATA_MASKS (np. X-1234). Dotyczy to **tylko i wyłącznie danych powiązanych z anonimizowaną polisą**. W przypadku, gdy Klient posiada adres niepowiązany z żadną polisą czy sprawę, która powiązana jest z inną polisą – nie powinny zostać poddane anonimizacji.

Anonimizacja Klienta

Proces Anonimizacji Klienta uruchamia się po wykonanym procesie [Anonimizacji polisy](#).

Warunki uruchomienia

Weryfikacja czy są Klienci, którzy nie są powiązani z żadną polisą w jakiejkolwiek relacji (czy to Ubezpieczający, Ubezpieczony, Pełnomocnik czy Uprawniony).

Jeśli takie konto istnieje – oznacza ono, że wszystkie polisy danego Klienta zostały poddane już anonimizacji i również konto należy zanonimizować.

Dezaktywacja konta

Konto poddane [Anonimizacji Klienta](#) należy ustawić jako **Nieaktywne** oraz nie powinno być ono widoczne dla użytkownika w aplikacji.

Anonimizacja/Usunięcie danych

Pomimo, iż konto nie będzie widoczne od strony użytkownika, dodatkowo należy dane częściowo zanonimizować oraz częściowo usunąć (poniżej szczegółowo opisane):

- Dana Klienta
 - a. Dane podstawowe
 - i. Imię **(do anonimizacji)**
 - ii. Nazwisko **(do anonimizacji)**
 - iii. Nazwa **(do anonimizacji)**
 - iv. PESEL **(do anonimizacji)**
 - b. Adresy (wszystkie typy adresów)
 - i. Miejscowość **(do anonimizacji)**
 - ii. Poczta **(do anonimizacji)**
 - iii. Ulica **(do anonimizacji)**
 - iv. Nr. domu **(do anonimizacji)**
 - v. Nr. mieszkania **(do anonimizacji)**
 - c. Telefony (wszystkie typy telefonów) **(usunięcie całego rekordu)**
 - d. Adresy e-mail
 - i. Adres e-mail **(do anonimizacji)**
- Historia kontaktów
 - a. Telefony **(usunięcie całego rekordu)**
 - b. E-maile **(usunięcie całego rekordu)**
 - c. Notatki **(usunięcie całego rekordu)**
 - d. Spotkania/działania **(usunięcie całego rekordu)**
- Zgłoszenia **(usunięcie całego rekordu)**

Pola wskazane jako „do anonimizacji” należy zastąpić maską w formacie: XK-<nr_BHDID> (np.: XK-192839).

Dotyczy to **tylko i wyłącznie danych nie powiązanych z żadną polisą**. Dane powiązane z jakąkolwiek polisą zostały usunięte na poprzednich etapach.

Raportowanie statusu wykonania retencji dla rachunków udziałów

Cel projektu

Celem projektu jest utworzenie tabeli w systemie Pivotal CRM, w której będzie możliwe raportowanie statusu wykonania procesu retencji dla konkretnych rachunków udziałów. Dostęp do tabeli będzie tylko i wyłącznie od strony bazy danych – brak konieczności tworzenia raportów w systemie Pivotal CRM na tym etapie.

Specyfikacja tabeli

Tabela będzie zawierać następujące kolumny:

- Nr. rachunku udziałów
Wartość: Nr. rachunku udziałów
- Status
Możliwe wartości:
 - Z – anonimizacja zrealizowana poprawnie
 - N – anonimizacja niezrealizowana (przerwanie na etapie warunków uruchomienia)
 - B – anonimizacja zrealizowana częściowo (błąd wystąpił już podczas trwania anonimizacji – anonimizacja nie dobiegła do końca)
- Data dodania rekordu
Wartość: Timestamp

Specyfikacja procesu

Wartości do tabeli dodawane będą po każdym zakończeniu (poprawnym lub nie) anonimizacji rekordów rachunków udziałów.

Cykliczne usuwanie nie-Klientów

Cel projektu

Celem projektu jest retencja/usunięcie nie-Klientów – którzy nie są powiązani z żadną polisą. Nie-Klienci usuwani będą po x dniach określonych parametrem „Liczba dni po których mają zostać usunięci Nie-Klienci”.

Specyfikacja parametru

Parametr „Liczba dni po których mają zostać usunięci Nie-Klienci” dostępny będzie w Zakładce Administracja -> Parametry podstawowe.

Specyfikacja procesu

Proces uruchamiany co 30 dni.

Warunki uruchomienia

Retencja/usunięcie konta nie-klienta rozpocznie się, gdy poniższe warunki zostaną spełnione:

1. Pod retencjonowanym nie-klientem **nie** są podpięte sprawy w poniższych statusach:
 - Przekazana
 - W toku
 - Zarejestrowana
2. Konto zostało zarejestrowane więcej dni temu niż liczba dni wskazana w parametrze „Liczba dni po których mają zostać usunięci nie-Klienci”.

W przypadku gdy powyższe warunki nie są spełnione, należy przerwać usuwanie tego konkretnego nie-Klienta oraz umieścić informację o przerwaniu procesu dla tego przypadku w logach procesu. Kolejna próba powinna zostać podjęta przy kolejnym uruchomieniu procesu.

Usunięcie konta

W przypadku spełnienia [warunków uruchomienia](#) proces powinien usunąć całe konto nie-Klienta wraz z wszystkimi obiektami będącymi na Nim (w tym adresy, sprawy etc.).