

PRIVATNOST

INFORMACIJE O OBRADI LIČNIH PODATAKA

Sava osiguranje u središte svog poslovanja satavlja vas, svoje klijente i saradnike, a time i brigu o vašim ličnim podacima. Sa željom za dugoročnim i korektnim poslovnim odnosom, poštujemo vašu privatnost te stoga posebnu pažnju posvećujemo zaštiti ličnih podataka. Sa ličnim podacima postupamo odgovorno poštujući svoju obavezu zakonite, poštene i transparentne obrade ličnih podataka.

Sava osiguranje, kao rukovalac zbirke ličnih podataka, u cilju obavljanja svoje djelatnosti, prikuplja i obrađuje vaše podatke u skladu sa važećim propisima, osiguravajući adekvatan nivo njihove zaštite i bezbjednosti.

Pozivamo vas da saznate više o obradi vaših ličnih podataka u Sava osiguranju.

1. Kontakt podaci Rukovaoca podacima:

- rukovalac: Sava osiguranje AD, Podgorica
- sjedište: ulica Svetlane Kane Radević broj 1, 81 000 Podgorica, PIB: 02303388
- telefon: +382 20 234 008, faks: +382 20 234 008
- internet stranica: <https://www.sava.co.me/>
- adresa e-pošte: info@sava.co.me

2. Vaši lični podaci i njihova obrada

Lični podatak je bilo koja informacija koja se odnosi na vas ili na osnovu kojih vas je moguće identifikovati. U većini slučajeva obrađujemo vaše osnovne identifikacione podatke bez kojih ne možemo sa vama da zaključimo ugovor o osiguranju ili riješimo vaš odštetni zahtjev (npr. ime i prezime, JMBG, adresa prebivališta/boravišta, registarske oznaka vozila i sl). Ponekad su nam neophodni podaci o zanimanju, polu, datumu rođenja, identifikacionoj ispravi ili drugi dokument.

Obrada ličnih podataka je svaki postupak ili skup postupaka koji se obavljaju sa ličnim podacima ili sa skupovima ličnih podataka, bilo automatizovanim ili neautomatizovanim sredstvima, kao što su prikupljanje, bilježenje, organizacija, strukturisanje, čuvanje, prilagođavanje ili izmjena, pronalaženje, vršenje uvida, upotreba, otkrivanje prenosom, širenjem ili stavljanjem na raspolaganje na drugi način, usklađivanje ili kombinovanje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje.

Uglavnom obrađujemo sljedeće vrste ličnih podataka:

- osnovne identifikacione podatke i kontakt podatke, podatke navedene u ugovoru o osiguranju, ponudi, informativnom obračunu i/ili drugim dokumentima koji su neraskidivo povezani sa ugovorom o osiguranju (prilozi, upitnici);
- podaci iz evidencija/zbirke ličnih podataka utvrđenih propisima iz područja osiguranja: podaci o ugovarčima osiguranja i osiguranicima, podaci o osiguranim slučajevima i o procjeni osiguravajućeg pokrića, podaci o potencijalnim ugovarčima osiguranja i osiguranicima (npr. podaci iz ponuda osiguranja, polisa i druge ugovorne dokumentacije, podaci o štetama);

- drugi dodatni podaci koji su nužni za zaključenje ili izvršenje ugovora o osiguranju (npr. vaša e-mail adresa, ako ste se odlučili za elektronski način komunikacije; broj tekućeg računa na koji vršimo uplatu naknade);
- podatke nastale tokom izvršenja ugovora o osiguranju (npr. podaci o uplatama premije, podaci o isplatama, podaci o štetnom rezultatu);
- podaci o radnom mjestu i drugi podaci u vezi sa radom;
- podaci o imovini koja se osigurava;
- podaci koje dobijamo u drugoj komunikaciji sa vama (npr. u okviru promotivnih događaja, nagradnih igara, registracije i korišćenja mobilnih aplikacija, korišćenja internetskih aplikacija Sava osiguranja itd.);
- druge podatke koje prikupljamo uz vašu saglasnost.

Pojedini naši proizvodi osiguranja zahtijevaju obradu posebnih vrsta podataka, kao što su podaci o zdravlju. Takve podatke obrađujemo prilikom zaključenja ugovora o dobrovoljnom zdravstvenom osiguranju, putnom zdravstvenom osiguranju, osiguranju od posledica nesrećnog slučaja i prilikom procesa obrade šteta.

Ukoliko niste naša ugovorna strana, već ste lice koje ostvaruje pravo iz ugovora o osiguranju u svojstvu korisnika osiguranja ili ste, na primjer oštećeno lice koje od nas zahtijeva isplatu štete, vaše lične podatke prikupljamo radi ispunjenja obaveze Sava osiguranja iz ugovora o osiguranju.

3. Pravni osnov za obradu vaših ličnih podataka

Vaše lične podatke obrađujemo u skladu sa odredbama Zakona o osiguranju, Zakona o zaštiti ličnih podataka i drugih važećih propisa koji uređuju poslovanje društava za osiguranje u toku vođenja pregovora ili zaključenja i izvršavanja ugovora o osiguranju.

Pored navedenog, u nekim slučajevima vaše lične podatke obrađujemo shodno našoj obavezi zasnovanoj na posebnim zakonskim propisima. Vaše lične podatke obrađujemo i kada je to potrebno u svrhu naših legitimnih interesa i legitimnih interesa trećih lica. U nekim slučajevima, međutim, osnov za obradu ličnih podataka je vaša izričita saglasnost za unaprijed određenu svrhu obrade.

3.1. Zaključenje i izvršavanje ugovora o osiguranju

Ako ste naša potencijalna stranka, u postupku pregovora za zaključenje osiguranja, ili postojeća stranka sa već zaključenim ugovorom, pravni osnov za obradu vaših ličnih podataka je zaključenje i izvršavanje ugovora o osiguranju.

Obrađujemo samo one lične podatke koji su nužni za zaključenje ugovora o osiguranju sa vama i izvršavanje naših prava i obaveza, kao što su:

- ostvarivanje prava i obaveza utvrđenih ugovorom o osiguranju (obavješćavanje o dugovanjima i pretplatama, prinudnoj naplati premije i drugih dugovanja, vođenje upravnih i sudskih postupaka i nekih drugih prava i obaveza);
- informisanje o bitnim činjenicama prije zaključenja, prilikom zaključenja osiguranja ili tokom njegovog trajanja odnosno prestanka putem različitih kanala komunikacije;
- rješavanja zahtjeva i prigovora.

3.2. Ispunjenje naših pravnih obaveza

Podatke o ličnosti o vama kao ugovaraču osiguranja, osiguraniku, korisniku obavezni smo i ovlašćeni prikupljati i dalje obrađivati na osnovu različitih zakonskih propisa, kojima se po pravilu uređuju i vrste podataka, dozvoljene svrhe obrade, period u kojem je dozvoljeno obrađivati ili čuvati podatke i druge bitne okolnosti obrade. Konkretno, radi se o ispunjavanju obaveza iz područja poreskog i računovodstvenog zakonodavstva i obavezi izvještavanja nadležnog nadzornog organa te ispunjavanju drugih obaveza u skladu sa važećim zakonodavstvom.

3.3. Legitimni interes osiguravača i trećih lica

Legitimni interes osiguravača kao rukovaoca obrade ličnih podataka i trećih lica predstavlja pravni osnov za obradu, osim ako nije iznad legitimnog interesa i osnovnih prava i sloboda pojedinca na koje se lični podaci odnose. Pritom, Sava osiguranje, na osnovu brižne procjene, uzima u obzir razumna očekivanja pojedinaca u vezi sa obradom ličnih podataka, naročito u odnosu na njegov odnos sa osiguravačem.

Legitimni interesi Sava osiguranja su na primjer: sprječavanje i otkrivanje prevara i pronevjera u osiguranju, tehničko održavanje interneta, održavanje mreže u cilju obezbjeđivanja informacione sigurnosti, analiza ličnih podataka u svrhu upravljanja poslovnim rizikom i aktuarskom usklađenošću, statistička obrada namijenjena izradi poslovnih izvještaja, za potrebe istraživanja zadovoljstva pruženim uslugama, sprovođenje video nadzora pojedinih poslovnih prostorija u svrhu zaštite imovine i lica i drugo.

Legitimni interes za obradu ličnih podataka prepoznamo i kao legitimni interes drugih društava za osiguranje i društava za reosiguranje kada sa njima razmjenjujemo podatke za te potrebe, a sve u skladu sa Zakonom o osiguranju.

3.4. Saglasnost za obradu ličnih podataka

U određenim slučajevima (npr. u svrhu direktnog marketinga, uključujući informacije o presonalizovanim ponudama) pravni osnov za obradu ličnih podataka je vaša saglasnost. Saglasnost je svako dobrovoljno, određeno, informisano i nedvosmisleno izražavanje volje korisnika, kojim korisnik izjavom ili jasnom potvrdnom radnjom daje saglasnost za obradu ličnih podataka koji se na njega/nju odnose za tačno određenu svrhu. Obrada ličnih podataka odvija se u okviru dozvoljenog obima ličnih podataka, svrhe i dogovorenih komunikacijskih kanala, do opoziva dat saglasnosti.

Opoziv saglasnosti ne utiče na zakonitost obrade vaših ličnih podataka koja se sprovodila do njezinog opoziva. Ako opozovete saglasnost, vaše podatke više nećemo obrađivati, osim ako postoji drugi pravni osnov za njihovu obradu.

Valjana saglasnost za obradu ličnih podataka može dati samo punoljetna osoba, u suprotnom za obradu ličnih podataka maloljetnog lica i lica lišenog poslovne sposobnosti odobrenje može dati roditelj ili usvojilac odnosno staralac, osim ako odobrenje nije u suprotnosti sa interesima maloljetnog lica ili lica kojem je oduzeta poslovna sposobnost.

Obradu vaših ličnih podataka na osnovu saglasnosti korist ćemo, na primjer za marketing proizvoda, koji uključuje ponude novih proizvoda, slanje marketinškog materijala, uključujući obavješćavanje o uslugama koje odgovaraju vašim konkretnim potrebama, kao i u cilju unapređenja našeg poslovnog odnosa.

4. Svrha obrade vaših ličnih podataka

Sava osiguranje obrađuje lične podatke ugovarača osiguranja, osiguranika, oštećenih i korisnika iz ugovora o osiguranju u fazi pregovaranja u svrhu **zaključenja ugovora o osiguranju**, prilikom i **nakon zaključenja**, u svrhu **izvršavanja ugovora o osiguranju**, u svrhu **informisanja o bitnim činjenicama** prije zaključenja, prilikom zaključenja osiguranja ili tokom trajanja osiguranja odnosno njegovog prestanka putem različitih kanala za **rješavanje odštetnih zahtjeva i prigovora**.

Svrhe obrade su npr. izvršavanje prava i obaveza iz ugovora o osiguranju, informisanje o bitnim činjenicama prije zaključenja osiguranja, prilikom zaključenja i tokom trajanja odnosno prestanka osiguranja, rješavanje zahtjeva, prigovora, naplata potraživanja, otkrivanje i sprečavanje prevara, pronevjera, tehničko održavanje informacionog sistema, statističe obrade namijenjene izradi poslovnih izvještaja, istraživanje tržišta i praćenje zadovoljstva stranaka, zaštita imovine i lica.

U zavisnosti od okolnosti, ponekad moramo obrađivati vaše podatke i u druge svrhe povezane sa izvršavanjem ugovora o osiguranju, ali samo kada za to imamo odgovarajući pravni osnov. Ove svrhe mogu proizaći iz naših zakonskih obaveza (npr. u skladu sa poreskim zakonodavstvom u svrhu proslijeđivanja ličnih podataka poreskih obaveznika Poreskoj upravi Crne Gore) ili na osnovu naših legitimnih interesa ili legitimnih interesa trećih lica (npr. praćenje zadovoljstva stranaka).

Vaše lične podatke obrađujemo i kada ih unesete u obrasce za ugovaranje osiguranja ili prijavu štete na našoj **web stranici: www.sava.co.me**, ali samo u svrhu zaključenja i izvršenja ugovora o osiguranju ili preduzimanja predugovornih radnji na vaš zahtjev ili rješavanje zahtjeva za naknadu štete. Ukoliko ste nam kroz prijavne obrasce putem interneta postavili upite ili zatražili dodatne informacije, lične podatke koje ste nam tom prilikom dostavili obrađivaćemo isključivo u svrhu odgovora, odnosno pružanja traženih informacija.

Sava osiguranje u određenim slučajevima traži od svojih ugovarača osiguranja odnosno osiguranika i drugih lica dozvolu za obradu njihovih ličnih podataka, npr. u svrhu direktnog marketinga, uključujući i informacije o njihovim individualnim ponudama kada obrađujemo vaše podatke samo u svrhu u koju ste dali dozvolu.

5. Kategorije korisnika ličnih podataka

Podatke koje prikupljamo ćemo proslijeđivati fizičkim ili pravnim licima koja imaju pravo da obrađuju lične podatke na osnovu zakona ili dokažu odgovarajući pravni osnov.

U navedenom smislu, Sava osiguranje je dužno proslijediti lične podatke korisnicima kao što su državni organi, organi državne uprave, organi lokalne samouprave ili lokalne uprave i drugi subjekti koji vrše javna ovlašćenja i koji imaju pravo da obrađuju lične podatke (Agencija za nadzor osiguranja, Poreska uprava, sudovi, banke i institucije za platni promet, druga lica koja imaju zakonski osnov za dobijanje ličnih podataka na osnovu izričitog pisanog zahtjeva).

6. Kategorije obrađivača ličnih podataka

Osim Sava osiguranja, lične podatke po našim uputstvima, za naše ime i za naš račun obrađuju i naši partneri, kao što su posrednici u osiguranju, firme koje društvu pružaju tehničku podršku u obradi ličnih podataka (npr. firme za razvoj računarskih aplikacija, call centri) i izvršioci obrade koje društvo angažuje za pružanje usluga potrebnih za izvršenje ugovora o osiguranju (npr. procjenitelji i/ili ljekari cenzori).

U nekim slučajevima, sa drugim rukovaocima, djelujemo kao zajednički rukovalac obrade ličnih podataka (npr. drugim društvima za osiguranje u skladu sa zakonskim odredbama).

7. Prenos ličnih podataka u druge države i međunarodne organizacije

Vaši lični podaci se, po pravilu obrađuju u Crnoj Gori. Sava osiguranje može pojedine poslove u obradi ličnih podataka, povjeriti i obrađivačima i rukovaocima obrade u drugim državama ili međunarodnim organizacijama, pri čemu garantuje da će i u tim slučajevima biti osiguran isti nivo zaštite ličnih podataka kao da obradu vrši Društvo i da će se poštovati svi propisi koji se odnose na prenos ličnih podataka u treće zemlje (npr. usluge u oblaku).

Lični podaci će biti dostupni primaocima u drugim državama ili međunarodnim organizacijama onda kada je isto neophodno radi zaključenja i izvršavanja ugovora o osiguranju (npr. u svrhu reosiguranja, u obradi međunarodnih šteta, u slučajevima povjerenih poslova).

Ukoliko u drugoj državi ili međunarodnoj organizaciji ne postoji odgovarajući nivo zaštite za prenos ličnih podataka, Društvo može da sprovede prenos jedino ako je obezbjedilo odgovarajuće mjere zaštite ovih podataka, u skladu sa zakonom, i ako je licu na koje se podaci odnose obezbeđena ostvarivost njegovih prava i djelotvorna pravna zaštita.

8. Zaštita privatnosti

Sava osiguranje u svom informacionom sistemu primjenjuje međunarodne standarde tehničkih i organizacijskih mjera koje obezbjeđuju visok nivo zaštite obrade i kojima:

- sprječavamo neovlašćeni pristup podacima (povjerljivost);
- obezbjeđujemo cjelovitost odnosno integritet podataka;
- obezbjeđujemo dostupnost podacima kada su potrebni (dostupnost);
- obezbjeđujemo revizorski slijed svih opcija.

9. Čuvanje ličnih podataka

Sava osiguranje obrađuje lične podatke samo u obimu potrebnom za ostvarenje svrhe obrade odnosno samo onoliko koliko je potrebno za ostvarenje željenog cilja, ako su podaci dobijeni na osnovu saglasnosti, u svrhu za koju je saglasnost data i to samo do opoziva saglasnosti.

Sava osiguranje čuva lične podatke, u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita ličnih podataka, onoliko koliko traje ugovor o osiguranju, a nakon toga onoliko koliko su propisani zakonski rokovi zastare potraživanja po određenim vrstama ugovora ili zastara potraživanja za naknadu štete s tim da se određeni podaci čuvaju u skladu sa posebnim propisima kojima se uređuje obavezni rok čuvanja. (npr. Zakon o računovodstvu).

Rok u kojem će se lični podaci čuvati zavisi od zakonske obaveze čuvanja podataka, vrste zaključenog ugovora o osiguranju, trajanja ugovora o osiguranju, obrade odštetnih zahtjeva, rokova zastare potraživanja i do opoziva date saglasnosti za obradu podataka.

10. Ostvarivanje vaših prava

Ako imate bilo kakvih pitanja u vezi navedenih informacija o obradi vaših ličnih podataka, možete nam se obratiti pisanim putem na adresu Sava osiguranje AD, ulica Svetlane Kane Radević broj 1, 81 000 Podgorica, n/r ovlaštenom licu za zaštitu podataka o ličnosti ili na adresu elektronske pošte dpo@sava.co.me ili telefonskim putem na broj: +382 20 234 008. Na vaš zahtjev odgovorićemo pisanim putem u skladu sa propisima.

U svrhu osiguranja poštene i transparentne obrade vaših ličnih podataka imate pravo na:

- pristup svojim ličnim podacima i pravo na informacije o njihovoj obradi;
- dopunu ili ispravku svojih ličnih podataka, ako su oni nepotpuni ili netačni;
- ograničenje obrade ili brisanje ličnih podataka osim u slučaju kada postoje razlozi koji onemogućavaju trenutno brisanje, kao na primjer u slučaju podnošenja, ostvarivanja ili odbrane pravnih zahtjeva o čemu ćemo vas detaljno obavestiti);

U svakom trenutku možete se protiviti obradi svojih ličnih podataka koji se obrađuju na osnovu naših legitimnih interesa ili legitimnih interesa tećih lica. U slučaju prigovora, Sava osiguranje će prestati da obrađuje lične podatke, osim ako dokaže nužne i opravdane razloge za obradu koji će prevladati nad interesima, pravima i slobodama pojedinaca na koje se podaci odnose. U slučaju prigovora, Sava osiguranje će u svakom slučaju prestati obrađivati vaše podatke za potrebe marketinga, uključujući i izradu profila.

Takođe, u svakom trenutku možete pisanim zahtjevom, trajno ili privremeno, u cjelosti ili djelimično, opozvati dozvolu za obradu ličnih podataka (za jednu ili više navedenih svrha). Opoziv dozvole ne utiče na zakonitost obrade koja se na osnovu dozvole sprovodila do opoziva.

Društvo će sa obradom ličnih podataka, koja se zasniva na opozvanoj saglasnosti, prestati u najkraćem mogućem roku po prijemu opoziva.

11. Zahtjev za zaštitu prava nadzornom organu

Ako smatrate da se vaši lični podaci prikupljaju ili obrađuju suprotno odredbama važećih propisa imate pravo podnijeti zahtjev za zaštitu prava nadležnom nadzornom organu - Agenciji za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama.

Nadzorni organ je dužan da po zahtjevu odluči rješenjem, u roku od 60 dana od dana podnošenja zahtjeva. Do donošenja odluke, nadzorni organ može, na pisani zahtjev lica koje je podnijelo zahtjev za zaštitu prava, rješenjem privremeno zabraniti dalju obradu ličnih podataka, ako postoji ili je učinjena vjerovatnom povreda prava utvrđena ovim zakonom.

Protiv ovog rješenja može se pokrenuti upravni spor.

Adresa: Agencija za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama, Bulevar revolucije 11, 81 000 Podgorica.

Internet stranica: <https://www.wazlp.me/me/kontakt>

Telefon: +382 20 634 894, +382 20 623 863

Elektronska pošta: azlp@azlp.me; azlp@t-com.me

12. Ovlašćeno lice za zaštitu podataka o ličnosti (DPO)

Sava osiguranje je imenovalo ovlašćeno lice za zaštitu podataka o ličnosti koje je dostupno putem **telefonskog broja**: + 382 20 234 008

i na adresi: Sava osiguranje AD, ulica Svetlane Kane Radević broj 1 81 000 Podgorica n/r Ovlašćenom licu za zaštitu podataka o ličnosti;

elektronska pošta: dpo@sava.co.me

Ovlašćenom licu za zaštitu podataka o ličnosti možete se obratiti za sva pitanja u vezi sa obradom ličnih podataka i/ili ostvarivanja svojih prava na osnovu važećih propisa koji uređuju zaštitu ličnih podataka.

13. Ažuriranje informacija o obradi ličnih podataka

Sava osiguranje AD zadržava pravo povremenog ažuriranja sadržaja ovih informacija o obradi ličnih podataka.