

POLITIKA PRIVATNOSTI SAVA OSIGURANJA AD PODGORICA

Ovom Politikom privatnosti Sava osiguranje AD Podgorica ulica Svetlane Kane Radević broj 1 81 000 Podgorica (u nastavku Sava osiguranje) u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, pruža neophodne informacije u vezi sa zaštitom privatnosti i obradom podataka o ličnosti.

Rukovaoc zbirke 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.

Kontakt podaci Rukovaoca podataka:

- Sava osiguranje AD ulica Svetlane Kane Radević broj 1 81 000 Podgorica PIB: 02303388
- Web stranica: www.sava.co.me
- Telefon +38220 234 008, faks +38220 234 008, info@sava.co.me

Lice za zaštitu podataka o ličnosti

Za sva pitanja i zahtjeve u vezi sa obradom vaših podataka o ličnosti možete se obratiti licu za zaštitu podataka o ličnosti na adresu:

- Sava osiguranje AD ulica Svetlane Kane Radević broj 1 81 000 Podgorica n/r Ovlašćenom licu za zaštitu podataka o ličnosti
- e-mail: dpo@sava.co.me

Vrste ličnih podataka koje Sava osiguranje prikuplja i obrađuje

Obim i vrsta podataka koji se prikupljaju i obrađuju mogu biti različiti i zavise od vrste ugovora o osiguranju koji se zaključuje ili od vašeg zahtjeva za ostvarivanje prava iz osiguranja. U većini slučajeva obrađujemo vaše osnovne identifikacione podatke (ime i prezime, JMBG, adresa prebivališta, itd.) bez kojih ne možemo sa vama da zaključimo ugovor ili riješimo vaš odštetni zahtjev, a ponekad su nam neophodni podaci o zanimanju, polu, datumu rođenja, identifikaciona isprava ili drugi dokument.

Takođe su nam potrebni i vaši kontakt podaci kako bi vam što lakše i brže proslijedili informacije u toku našeg poslovnog odnosa. U svom poslovanju, Sava osiguranje može prikupljati, čuvati i koristiti (obrađivati) sledeće vrste vaših 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, ponuda, upitnici);
- podaci o obrazovanju i radnom iskustvu;

- podaci o planiranim putovanjima i putnim troškovima;
- podaci o radnom mjestu i drugi podaci u vezi sa radom;
- podaci vezani za zdravlje i zdravstveno stanje;
- podaci o osiguranim slučajevima i podaci potrebni za procjenu rizika prilikom prijema u osiguranje;
- finansijski podaci;
- podaci o imovini koja se osigurava;
- provjera identiteta i dubinske analize;
- podaci koje Sava osiguranje pribavi u komunikaciji sa ugovaračem osiguranja/osiguranikom ili trećim licem (npr. kod nagradnih igara, događaja koje organizuje Sava osiguranje, registracije i korišćenja mobilnih aplikacija, korišćenje internetskih aplikacija Sava osiguranja itd.);
- podaci o datoj saglasnosti, odnosno pristanku;
- ostali podaci i javne isprave ukoliko postoji pravni osnov.

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

Svrha i pravni osnov obrade podataka o ličnosti

1.Zaključivanje i izvršavanje ugovora o osiguranju

Sava osiguranje vaše lične podatke obrađuje uglavnom za izvršavanje (ispunjenje) ugovora o osiguranju i preduzimanje radnji na vaš zahtjev prije zaključenja ugovora o osiguranju, kao i radi rešavanja vaših odštetnih zahtjeva. Radnje prije zaključenja ugovora uključuju provjeru vaših zahtjeva i potreba, provjeru primjerenosti proizvoda osiguranja vašim posebnim okolnostima, a sve u cilju definisanja adekvatne ponude osiguranja. Zaključenju ugovora o osiguranju prethodi i procjena određenog rizika od koga želite da se osigurate i s tim u vezi određivanje premije osiguranja. Podatke koji su potrebni za procjenu, da li nam je određeni rizik prihvatljiv za osiguranje i pod kojim uslovima prikupljamo u skladu sa pravilima struke i na osnovu propisa koji regulišu djelatnost osiguranja i ugovore o osiguranju.

Prikupljanje ličnih podataka u svrhu zaključenja i izvršavanja ugovora o osiguranju nužan je uslov za zaključenje ugovora, a zakonom je propisana dužnost ugovarača osiguranja da prijavi osiguravaču sve okolnosti koje su od značaja za procjenu rizika, a koje mu nisu mogle ostati nepoznate. U slučaju da uskratite neki od podataka koji su nam nužni za zaključenje ili izvršenje ugovora o osiguranju ili ispunjenje naših pravnih obaveza, nećemo moći da ispunimo svoje ugovorne ili pravne obaveze niti da zaključimo ugovor sa vama.

Lične podatke obrađujemo i radi informativnih proračuna premije osiguranja koje namjeravate da zaključite, kao i za administriranje postojećeg ugovora, odnosno radi realizacije određenih promjena ugovora na vaš zahtjev, ali i radi naplate regresa, dugova ili premije osiguranja.

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 zahtjeva isplatu štete, svrha prikupljanja vaših ličnih podataka je takođe ispunjenje obaveze Sava osiguranja koja proizilazi iz ugovora o osiguranju.

U slučajevima kada niste ugovarač osiguranja, ali ste osiguranik (osoba čiji život ili imovina su osigurani), prikupljanje i obrada vaših ličnih podataka potrebni su kako bi se ugovor o osiguranju zaključio i izvršio na zakonit način i kako bi polisa ili bilo koja druga isprava o zaključenom ugovoru o osiguranju sadržavala zakonom propisane podatke.

2. Ispunjenje pravnih obaveza Društva

Podatke o ličnosti obrađujemo i na osnovu zakonskih propisa u svrhu izvršavanja zakonskih obaveza Sava osiguranja u skladu sa relevantnim propisima kojima se uređuje osiguranje, radni odnosi, revizija, računovodstvo i slično.

3. Legitimni interes

Legitimni interes Sava osiguranja predstavlja pravni osnov za obradu podataka o ličnosti, osim ako interes ili osnovna prava i slobode lica na koje se podaci odnose nisu iznad legitimnih interesa Sava osiguranja. Legitimni interesi na osnovu kojih Sava osiguranje obrađuje lične podatke su uglavnom, ali ne isključivo komercijalne prirode, kao na primjer pravo na stalni razvoj kvaliteta u pružanju usluga i uopšte poboljšanje poslovnih procesa, na način koji ne može da šteti vašim interesima, pravima i slobodama. Legitimni interesi Sava osiguranje su na primjer: sprečavanje i otkrivanje prevara u osiguranju i uopšte prevara i pronevjera, direktni marketing za potrebe pružanja obavještenja o našim proizvodima osiguranja, novim programima i dodatnim pogodnostima, zajednički legitimni interes sa finansijskim institucijama u svrhu upravljanja portfeljom klijenata, sprovođenje video nadzora poslovnih objekata i identifikacije i evidencije posjetilaca u svrhu zaštite imovine i lica, sprovođenje snimanja telefonskih razgovora u kontakt centru i drugo.

Obradu podataka u ovu svrhu ujedno prepoznavamo 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.

4. Pristanak

Pristanak je svako dobrovoljno, određeno, informisano i nedvosmisleno izražavanje volje korisnika, kojim korisnik izjavom ili jasnom potvrdnom radnjom daje pristanak za obradu ličnih podataka koji se na njega/nju odnose za tačno određenu svrhu. Vaše lične podatke ćemo u pojedinim slučajevima prikupljati i obrađivati samo uz vašu saglasnost. U takvim slučajevima unaprijed ćemo tražiti vaš pristanak i unaprijed vas nedvosmisleno informisati o svrhama takve obrade. Obradu vaših ličnih podataka na osnovu pristanka korišćemo, na primjer, za potrebe istraživanja zadovoljstva pruženim uslugama, marketing proizvoda, koji uključuje ponude novih proizvoda, slanje marketinškog materijala, uključujući obavješćavanje o uslugama koje odgovaraju vašim konkretnim potrebama, segmentacije tržišta, kao i u cilju unapređenja našeg poslovnog odnosa.

Pristanak se može dati i uskratiti u svakom trenutku.

5. Obrada podataka putem internet stranice Sava osiguranja

Prilikom korišćenja naše web stranice www.sava.co.me ne prikupljamo vaše lične podatke, niti ih na drugi način obrađujemo, osim ako ih samo unesete kroz obrasce za ugovaranje osiguranja ili prijave štete. U tom slučaju vaši podaci se obrađuju i čuvaju kako je to naprijed opisano za obradu podataka u svrhe zaključenja i izvršenja ugovora o osiguranju ili preduzimanja predugovornih radnji na vaš zahtjev ili rešavanje 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.

Izvor ličnih podataka

Podatke o ličnosti prvenstveno prikupljamo direktno od vas, prilikom pregovora oko zaključenja ugovora, samog zaključenja i izvršenja ugovora, prijave štete ili prigovora. Smatramo da podatke dobijamo direktno od vas i kada ih dostavljate putem svog punomoćnika, kao što su advokati ili brokери osiguranja.

Ukoliko ipak niste naša ugovorna strana ili direktni korisnik naših usluga, podatke o vama možemo dobiti i od ugovarača osiguranja.

Vaše podatke možemo prikupljati i iz javno dostupnih izvora i isprava, od trećih lica, kao što su naši poslovni partneri, distributeri osiguranja, državni organi, druga osiguravajuća društva i udruženja, procjenitelji, advokati ili finansijske ustanove.

U pojedinim slučajevima kada je sa ugovaračem osiguranja zaključilo ugovor o osiguranju Sava osiguranje djeluje kao zajednički rukovaoc sa ugovaračem osiguranja u onom dijelu koji se odnosi na nužnu obradu ličnih podataka osiguranika/korisnika osiguranja radi zaključenja i izvršavanja ugovora o osiguranju (n pr. kod ugovora o osiguranju zaposlenih ugovarača osiguranja).

U pojedinim slučajevima kada je sa posrednikom u osiguranju zaključen ugovor o distribuciji osiguranja, Društvo i posrednik u osiguranju djeluju kao zajednički rukovaoci u onom dijelu koji se odnosi na nužnu obradu ličnih podataka radi zaključenja i izvršenja ugovora o osiguranju (npr. finansijske institucije, brokери i dr.).

Primaoci podataka o ličnosti

Vaši lični podaci se obrađuju u svrhe koje su ovdje navedene. Kada je za ostvarenje te svrhe potrebno, a na osnovu naše zakonske ili ugovorne obaveze i/ili prava, vašim ličnim podacima pristup mogu imati određeni primaoci:

- Akcionari, članovi organa i zaposleni Sava osiguranja,
- Članice Sava osiguravajuće grupe,
- Agencija za nadzor osiguranja
- Banke i institucije za platni promet,
- Reosiguravači i saosiguravači za potrebe preuzimanja viška rizika,
- Društva za osiguranje za potrebe sprečavanja zloupotreba u osiguranju i otkrivanja prevara,
- Državni organi i lica koji zbog prirode posla koji obavljaju moraju imati pristup takvim podacima,
- Notari u svrhu postupka koji se vodi kod njih,
- Procjenitelji i/ili ljekari u svrhu procjene rizika ili štete,
- Servisi i tehnički konsultanti,
- Zdravstvene ustanove,
- Distributeri osiguranja,
- Pružaoci usluga asistencije, obrade odštetnih zahtjeva,
- Partneri koji upravljaju čuvanjem podataka, skladištenjem ili uništavanjem,
- Pružaoci usluga revizije, IT revizije i revizije IT sigurnosti,
- Advokati, javni izvršitelji i agencije za naplatu potraživanja, pružaoci usluga štampe i dostave,
- Ostali primaoci kada je to nužno.

U svim navedenim slučajevima prenos i obrada vaših ličnih podataka vrše se uz obavezne mjere zaštite povjerljivosti.

Obrađivači podataka o ličnosti

Osim Sava osiguranja lične podatke, u naše ime i za naš račun obrađuju i naši obrađivači, kao što su agencije za zastupanje u osiguranju, pravna lica koja nam pružaju tehničku pomoć i podršku prilikom obrade ličnih podataka (npr. proizvođač računarskih aplikacija, kontakt centri i dr.), kao i stručna lica koja Sava osiguranje angažuje za pružanje usluga neophodnih za izvršavanje ugovora o osiguranju (npr. ljekari, autoservisi, procjenitelji i dr.). Sava osiguranje angažuje samo one obrađivače koji u potpunosti garantuju primjenu odgovarajućih tehničkih, organizacionih i kadrovskih mjera u cilju zakonite obrade ličnih podataka.

Sava osiguranje takođe može pojedine aktivnosti kod obrade ličnih podataka, u svrhu ispunjavanja obaveza iz zaključenih ugovora o osiguranju, povjeriti obrađivačima u drugim državama, pri čemu se garantuje da će u tim slučajevima biti osiguran isti nivo zaštite ličnih podataka kao da obradu vrši samo Društvo i da će se poštovati svi propisi koji se odnose na prenos ličnih podataka u druge države.

Rok čuvanja podataka o ličnosti

Sava osiguranje čuva vaše lične podatke do isteka zakonskog roka čuvanja, odnosno dok za to postoji legitiman interes, odnosno važeća saglasnost ili pristanak.

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, kao i od rokova zastare potraživanja.

Prenos ličnih podataka u druge države i međunarodne organizacije

Vaši lični odaci se, po pravilu obrađuju u Crnoj Gori. 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 svrhe reosiguranja, u obradi međunarodnih šteta, u slučajevima povjerenih poslova) samo ukoliko je od strane Evropske unije utvrđeno da obezbjeđuju primjeren nivo zaštite ličnih podataka. Ukoliko u drugoj državi ili međunarodnoj organizaciji ne postoji odgovarajući nivo zaštite za prenos ličnih podataka, Sava osiguranje 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 obezbijeđena ostvarivost njegovih prava i djelotvorna pravna zaštita.

Prava lica na koje se podaci odnose

U slučajevima predviđenim zakonskom regulativom u oblasti zaštite podataka o ličnosti lice na koje se podaci odnose ima sledeća prava:

- **pravo na pristup** (imate pravo da u svakom trenutku od nas zahtjevate informaciju da li se vaši lični podaci obrađuju, i ukoliko se obrađuju, da zatražite pristup ličnim podacima i informacije na koje imate pravo u vezi sa zaštitom ličnih podataka. Sava osiguranje vam, na zahtjev, obezbjeđuje kopiju ličnih podataka koji se obrađuju, a za sve dodatne kopije, Sava osiguranje može naplatiti razumnu naknadu na ime administrativnih troškova. Ako se zahtjev podnosi elektronskim putem, osim ako se ne zahtjeva drugačije, Sava osiguranje informacije pruža u uobičajno korišćenom elektronskom obliku);

- **pravo na ispravku i dopunu** (imate pravo da od nas zahtjevate ispravku netačnih podataka koje obrađujemo, odnosno dopunu podataka u slučaju kada su isti nepotpuni);
- **pravo na brisanje** (imate pravo da od nas zahtjevate brisanje ličnih podataka u slučaju kada ih Sava osiguranje nezakonito obrađuje, ako lični podaci više nisu neophodni u odnosu na svrhu obrade i u drugim zakonom propisanim slučajevima, kao i ako postoje razlozi koji onemogućuju trenutno brisanje, kao na primjer u slučaju podnošenja, ostvarivanja ili odbrane pravnih zahtjeva o čemu ćemo vas detaljno obavijestiti);
- **pravo na ograničenje obrade** (imate pravo da zahtjevate ograničenje obrade ličnih podataka u sledećim slučajevima: 1) ako osporavate tačnost ličnih podataka u roku koji omogućava Sava osiguranju proveru tačnosti tih podataka, 2) ako je obrada nezakonita, ali se protivite brisanju i umjesto toga zahtjevate ograničenje upotrebe tih podataka, 3) ako nam podaci više nisu potrebni za potrebe obrade, ali ih zahtjevate u cilju podnošenja, ostvarivanja ili odbrane pravnih zahtjeva, 4) ako ste uložili prigovor na obradu);
- **pravo na prenosivost podataka** (imate pravo da od nas primite svoje lične podatke koje ste nam prethodno dostavili, u strukturisanom, uobičajno korišćenom i elektronski čitljivom obliku, kao i da te podatke prenesete drugom rukovaocu ako je obrada zasnovana na pristanku ili ugovoru i vrši se automatizovano);
- **pravo na prigovor** (imate pravo da u svakom trenutku uložite prigovor na obradu vaših ličnih podataka ako se obrada zasniva na našim legitimnim interesima, uključujući profilisanje ili ako vaše podatke obrađujemo za potrebe direktnog marketinga);
- **pravo na opoziv pristanka** (ukoliko se obrada vaših ličnih podataka zasniva na pristanku, imate pravo da u svakom trenutku opozovete prethodno dat pristanak na obradu ličnih podataka, djelimično ili u cjelosti. Opoziv pristanka ne utiče na dopuštenost obrade na osnovu pristanka prije opoziva, a Sava osiguranje ima pravo na naknadu štete koja bi zbog opoziva nastupila za nju. Sava osiguranje će sa obradom ličnih podataka, koja se zasniva na opozvanom pristanku, prestati u najkraćem mogućem roku po prijemu opoziva).

Zahtjev za ostvarivanje navedenih prava možete podnijeti:

- -pisanim putem neposredno u poslovnim prostorijama Društva, čiji popis se nalazi na web stranici www.sava.co.me
- -putem pošte na adresu: - Sava osiguranje AD ulica Svetlane Kane Radević broj 1 81 000 Podgorica
- -elektronskom poštom na e-mail: dpo@sava.co.me.

Sava osiguranje zadržava pravo da od podnosioca zahtjeva zatraži dodatne informacije radi provjere njegovog identiteta, a sve u cilju zaštite prava i privatnosti podnosioca zahtjeva. Ukoliko su zahtjevi očigledno neosnovani i pretjerani, naročito u slučaju njihovog učestalog ponavljanja, Sava osiguranje zadržava pravo da naplati administrativne troškove ili da odbije postupanje po zahtjevu.

Pravo na pritužbu nadležnom državnom organu

Ako smatrate da je došlo do povrede vaših ličnih podataka ili kršenja vaših prava, imate pravo da se obratite i nadležnom nadzornom organu-Agenciji za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama.