

Izjava o privatnosti

Vienna osiguranje VIG, Fra Anđela Zvizdovića br. 1 (u daljnjem tekstu Društvo) je dioničko društvo registrovano za obavljanje djelatnosti osiguranja i ima dozvolu za sklapanje i izvršavanje ugovora u životnim i neživotnim osiguranjima na osnovu Rješenja Agencije za nadzor osiguranja Federacije BiH (u daljnjem tekstu NADOS) te Rješenja Agencije za osiguranje Republike Srpske (u daljnjem tekstu AZORS).

Društvo je članica Vienna Insurance Group AG, Wiener Versicherung Gruppe (u daljnjem tekstu Grupa) sa sjedištem u Beču, Austrija. Više o Grupi možete naći na slijedećem linku:

<https://www.vig.com/de/home.html>

Prilikom obavljanja svoje djelatnosti prikupljamo i obrađujemo lične podatke osoba koji koriste naše usluge i proizvode, poštujući sve relevantne zakone i propise kojim se tretira pitanje zaštite ličnih podataka.

Kontrolor podataka

Društvo je kontrolor obrade Vaših podataka u skladu sa važećim zakonskim propisima o zaštiti ličnih podataka. Društvo kao kontrolor podataka, određuje svrhu i sredstva obrade podataka i odgovorno je za čuvanje i korištenje ličnih podataka bilo u printanom ili elektronskom obliku.

Koordinator za zaštitu ličnih podataka

Društvo je imenovalo Koordinatora za zaštitu ličnih podataka. Možete ga kontaktirati na e-mail adresu compliance@viennaosiguranje.ba ili putem protokola Društva uz naznaku „na pažnju Koordinatora za zaštitu ličnih podataka“.

Svrha obrade ličnih podataka i pravni osnov obrade

Obim i vrsta podataka koju obrađujemo može biti različita i ovisi o vrsti pojedinog ugovora o osiguranju kojeg namjeravate zaključiti ili zaključujete ili o vašem zahtjevu za ostvarivanjem prava iz osiguranja i od osiguranja. Smatramo da podatke dobivamo direktno od Vas i kada ih dostavljate putem svojih opunomoćenika kao što su advokati ili brokeri u osiguranju. Podatke možemo prikupljati i kada vršite registraciju odnosno aktivaciju naših online imobilnih usluga ili aplikacija, kao i prilikom posjeta zvaničnim profilima Društva na društvenim mrežama. Vaše podatke možemo prikupljati i iz javno dostupnih izvora i isprava, od trećih osoba kao što su naši poslovni partneri, zastupnici u osiguranju, državna tijela, druga osiguravajuća društva i udruženja, procjenitelji, advokati ili finansijske ustanove, a sve poštujući Zakon o zaštiti ličnih podataka.

U većini slučajeva podaci koje obrađujemo se odnose na Vaše osnovne identifikacijske podatke (ime prezime, JMBG, adresa prebivališta) bez kojih ne možemo zaključiti ugovor sa Vama, a ponekada su nam potrebni i podaci o zanimanju, spolu, identifikacijska isprava ili drugi dokument. Također su nam potrebni i Vaši kontakt podaci, kako bismo Vam što lakše i brže proslijedili bitne informacije za vrijeme našeg poslovnog odnosa. Stoga prikupljamo i obrađujemo slijedeće vrste ličnih podataka:

- osnovni identifikacijski podaci (ime i prezime, adresa prebivališta, datum i mjesto rođenja, spol, državljanstvo, JMBG, kontakt informacije, e-mail adresa);
- podaci o radnom mjestu i povezani sa radom (firma zaposlenja, radno mjesto);

- podaci o planiranim putovanjima i putnim troškovima;
- podaci vezani za porodicu, socijalni status i životni stil;
- podaci vezani za zdravlje i zdravstveno stanje;
- finansijski podaci;
- provjere identiteta i dubinske analize;
- podaci o imovini koja se osigurava;
- ostali podaci i javne isprave (identifikacioni broj poreskog obveznika TIN i broj lične karte ili pasoša).

Vaša dužnost je pružiti nam tačne i istinite podatke, koji su nam potrebni za zaključivanje ugovora i koji su značajni za procjenu rizika, a mi smo u obavezi brinuti da prikupljamo samo onoliko podataka koliko nam je nužno za svrhu obrade.

Svrhe za koje prikupljamo i obrađujemo Vaše podatke navodimo u nastavku ovog dokumenta:

a) Obrada podataka u svrhu izvršavanja (ispunjenja) ugovora o osiguranju i poduzimanju radnji na Vaš zahtjev prije sklapanja ugovora o osiguranju

Vaše lične podatke obrađujemo za izvršavanje (ispunjene) ugovora o osiguranju i za poduzimanje radnji na Vaš zahtjev prije zaključivanja ugovora o osiguranju.

Radnje prije zaključivanja ugovora uključuju provjeru Vaših zahtjeva i potreba, provjeru primjerenosti i prikladnosti investicijskih proizvoda osiguranja Vašim posebnim okolnostima, a sve s ciljem poštivanja propisa o ugovaranju osiguranja i radi razmatranja Vaše ponude osiguranja.

Zaključivanju ugovora o osiguranju prethodi procjena određenog rizika od kojeg se želite osigurati i s tim u vezi određivanje premije osiguranja.

Podatke koji su potrebni za procjenu je li određeni rizik nama, kao Društvu, prihvatljiv za osiguranje i pod kojim uslovima, prikupljamo u skladu sa pravilima struke i na osnovu propisa koji reguliraju oblast osiguranja i ugovore o osiguranju.

Prikupljanje ličnih podataka u svrhu zaključivanja i izvršavanja ugovora o osiguranju je nužan uslov za zaključivanje ugovora, a zakonom je propisana obaveza ugovarača da Društvu prijavi sve okolnosti koje su značajne za ocjenu rizika, a koje mu nisu mogle ostati nepoznate.

Lične podatke obrađujemo i radi informativnih izračuna premije osiguranja kojeg namjeravate zaključiti, te za administriranje postojećeg ugovora odnosno realizacije određenih promjena po ugovoru na Vaš zahtjev, ali i radi naplate regresa, dugova ili premije osiguranja.

Ako pak niste naša ugovorna strana, već ste osoba koja ostvaruje pravo iz ugovora o osiguranju u svojstvu korisnika osiguranja ili ste primjerice treća, oštećena osoba koja od nas zahtjeva isplatu štete, svrha prikupljanja Vaših ličnih podataka je također ispunjavanje obaveze Društva koja proizilazi iz sa nama zaključenog ugovora o osiguranju.

U slučajevima kada niste ugovarač osiguranja, ali ste osiguranik (osoba čiji su život, zdravlje ili imovina osigurani), prikupljanje i obrada Vaših ličnih podataka potrebna je kako bi se ugovor o osiguranju zaključio i izvršio u skladu sa zakonom, te kako bi policia ili neka druga isprava o zaključenom ugovoru o osiguranju sadržavala zakonom propisane podatke.

b) Obrada podataka radi ispunjenja pravnih obaveza Društva

Lične podatke koristimo i radi ispunjavanja naših pravnih obaveza kao, ali ne isključivo:

- obaveze propisane Zakonom o porezu na dohodak;
- obaveze propisane Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti i FATCA-e;
- obaveze međunarodnih mjera ograničenja (sankcija);
- obaveze iz Zakona o računovodstvu i reviziji;

Prilikom poštivanja obaveza propisanih Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti dužni smo utvrditi i jeste li javno i politički eksponirana osoba u smislu Zakona, pa ćemo Vaše podatke obrađivati i u te svrhe.

Pravna obaveza Društva je i poštivanje propisa iz oblasti osiguranja pa je procjena Vaših zahtjeva i potreba koja prethodi zaključenju ugovora naša zakonska obaveza.

Ako uskratite neki od podataka, koji su nam neophodni za sklapanje ili izvršenje ugovora o osiguranju ili za ispunjenje naših pravnih obaveza, nećemo moći ispuniti svoje ugovorne i pravne obaveze pa stoga ni zaključiti ugovor s Vama.

c) Legitimni interesi Kontrolora

Vaše lične podatke ćemo obrađivati i u svrhu naših legitimnih interesa, osim kada će pred tim interesima prednost imati Vaši interesi ili Vaša osnova prava i slobode koji zahtjevaju zaštitu ličnih podataka.

Legitimni interesi Društva su uglavnom komercijalni interesi kao na primjer pravo na stalni razvoj kvalitete u pružanju usluga i poboljšanje poslovnih procesa općenito, ostvareni na način koji ne može štetiti Vašim interesima, pravima i slobodama.

Takvi legitimni interesi Društva su:

- kontaktiranje elektronskim putem (putem e-maila ili mobitela) kako bi Vas najbrži i najjednostavniji način obavijestili o događajima i činjenicama koje su značajne za proizvode koje već imate ugovorene, kao i događajima i činjenicama koji mogu utjecati na Vaša prava i/ili obaveze iz tih ugovornih odnosa (npr. postojanje pretplate ili dugovanja)
- direktni marketing s ciljem reklamiranja proizvoda osiguranja koje nudimo na tržištu i posebnih pogodnosti iz postojećih ugovora o osiguranju, putem dostupnih kontakt podataka;
- ispitivanje zadovoljstva korisnika o pruženim uslugama.

Direktni marketing obuhvaća povremenu komunikaciju prema klijentima radi pružanja obavijesti o našim proizvodima osiguranja, novim programima ili dodatnim pogodnostima.

Ispitivanje zadovoljstva korisnika provodimo povremenom komunikacijom s klijentima odnosno korisnicima u cilju poboljšanja kvalitete naših usluga.

Legitimnim interesima Društva možete prigovoriti u svakom trenutku, te u tom slučaju Vaše podatke više nećemo obrađivati u tu svrhu.

Temeljem legitimnog interesa, Društvo će obrađivati Vaše podatke i u svrhu:

- sprečavanja zloupotrebe osiguranja i otkrivanja prevara u osiguranju te prevara uopćeno.

Obradu podataka u ovu svrhu ujedno prepoznajemo i kao legitimni interes drugih društava za osiguranje i društva za reosiguranje te Agencije za nadzor osiguranja Federacije BiH i Agencije za osiguranje Republike Srpske kada s njima razumjenjujemo podatke za te potrebe, a sve u skladu s važećim Zakonom o osiguranju FBiH odnosno Zakonom o društvima za osiguranje Republike Srpske.

Društvo kao dio Grupe može imati i legitimni interes za prenos ličnih podataka klijenta unutar Grupe za interne administrativne potrebe.

Na ove legitimne interese možete uložiti prigovor na temelju svoje posebne situacije u svakom trenutku. U tom slučaju Društvo neće više obrađivati vaše lične podatke osim kada postoje uvjerljivi legitimni razlozi koji nadilaze Vaše interese, prava i slobode.

d) Obrada podataka na osnovu saglasnosti

Vaše podatke ćemo ponekad prikupljati i obrađivati samo uz Vašu saglasnost. U tom slučaju ćemo zatražiti Vašu saglasnost te Vas unaprijed, jasno i nedvosmileno, informirati o svrhama takve obrade.

Saglasnost za obradu uvijek možete povući, ali povlačenje neće utjecati na zakonitost obrade na osnovu saglasnosti prije nego što je ista povučena. Prilikom obrade podataka na osnovu Vaše saglasnosti, uvijek ćemo Vas unaprijed informirati o svrhama obrade i Vašim pravima na povlačenje te saglasnosti.

Vaša saglasnost je dobrovoljno, informirano i posebno izražavanje volje kojom se putem izjave odnosno jasne potvrde radnje dajete nedvosmislen pristanak za obradu Vaših ličnih podataka u određenu svrhu.

Obradu Vaših ličnih podataka na osnovu Vaše saglasnosti koristiti ćemo na prijemjer za potrebe marketinga, kada naš poslovni odnos prestane, kako bismo s Vama ostali u kontaktu i povremeno Vas obavijestili o našim pogodnostima i proizvodima.

Obrada podataka putem internet stranice Društva

Prilikom korištenja naše internetske stranice www.viennaosiguranje.ba ne prikupljamo Vaše lične podatke niti ih na drugi način obrađujemo osim ukoliko ih sami unesete kroz forme za unos podataka.

Ako podatke unosite kroz forme predviđene za zahtjev za ponudu ili za zahtjev za zaključivanje ugovora o osiguranju, Vaši podaci se obrađuju i čuvaju na način kako je to opisano u ovom dokumentu za obradu podataka u svrhe zaključivanja i izvršenja ugovora o osiguranju ili zbog poduzumanja predugovornih radnji na Vaš zahtjev.

Ukoliko podatke unosite kroz forme predviđene za postavljanje upita ili dobijanje dodatnih informacija, formu za podnošenje žalbi, lične podatke koje ste nam tom prilikom dostavili Vaše podatke ćemo obrađivati isključivo u svrhu odgovora odnosno pružanja traženih informacija.

Više informacija o uslovima korištenja naše Internet stranice možete saznati na www.viennaosiguranje.ba/uslovi-koristenja-web-stranice.

Automatizirana obrada ličnih podataka

Ako visinu premije za policu osiguranja budemo računali automatiziranom obradom Vaših podataka, o tome će Vas obavijestiti zastupnik osiguranja prilikom sklapanja ugovora o osiguranju i omogućiti će Vam da o takvoj odluci izrazite svoj stav ili joj prigovorite.

Automatiziranu obradu koristimo kada na osnovu Vaših ličnih podataka, na primjer lokacije imovine, procijenimo visinu rizika za nastup osiguranog slučaja i tako odredimo Vašu premiju osiguranja. Na taj način ćete možda biti u mogućnosti dobiti povoljniju ponudu osiguranja ili se upoznati s činjenicama koje upućuju na postojanje dodatnog rizika na Vašoj strani koji utječu na visinu premije.

Automatiziranu obradu podataka koristimo i kod online ugovaranja osiguranja – web shop. I tamo ćete dobiti informacije o načinu kako lični podaci koje ste unijeli utječu na izračun premije.

U svakom slučaju, objasniti ćemo Vam logiku koja stoji iza automatizirane obrade, a Vi ćete ako želite o tome moći razgovarati s nekim od naših uposlenika.

Kategorije korisnika ličnih podataka

Vaši lični podaci se obrađuju u svrhe koje su navedene u ovom dokumentu. Kada je za ostvarenje te svrhe potrebno (na temelju zakonske ili ugovorene obaveze i/ili prava) Vašim ličnim podacima mogu imati pristup određeni korisnici:

- reosiguravatelji i suosiguravatelji ta potrebe preuzimanja viška rizika;
- društva za osiguranje za potrebe sprečavanja zloupotreba osiguranja i otkrivanja prevara;
- Grupa u svrhu prevencije pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, u svrhu sprečavanja prevara u osiguranju, te međunarodnih sankcija i sl.;
- državna tijela u skladu sa našim zakonskim obavezama i kada su podaci potrebni za obavljanje iz njihove nadležnosti (NADOS, AZORS, FOO, MUP, Tužilaštvo i sl.);
- banke i druge institucije za platni promet;
- notari u svrhu postupka koji se kod njih vodi;
- procjenitelji i/ili doktroi u svrhu procjene rizika i/ili štete;
- servisi i tehnički konsultanti;
- zdravstvene ustanove;
- zastupnici u osiguranju;
- pružatelji usluga asistencije, obrade oštetnih zahtjeva;
- partneri koji upravljaju čuvanjem podataka, skladištenjem ili uništavanjem;

- pružatelji usluga revizije, IT revizije i revizije IT sigurnost;
- advokati, agencije za naplatu potraživanja, pružatelj usluge štampe i dostave;
- ostali primatelji kada je to nužno.

U svim navedenim slučajevima, prijednos i obrada Vaših ličnih podataka vrši se uz provođenja obaveznih mjera zaštite povjerljivosti.

Prenos podataka u treće zemlje

Vaše podatke obrađujemo unutar Bosne i Hercegovine i Europskog ekonomskog prostora. U slučaju eventualne potrebe za prenosom podataka izvan tog područja, takav prenos će se odvijati samo ako postoje odgovarajuće propisane mjere zaštite, odnosno na način i u skladu s iznimkama koje dopuštaju propisi koji tretiraju zaštitu ličnih podataka.

Razdoblje u kojem će lični podaci biti pohranjeni

Vaši lični podaci će biti pohranjeni onoliko dugo koliko je potrebno radi ispunjenja svrhe za koju se obrađuju. Na primjer, kada je riječ o sklapanju i izvršenju ugovora o osiguranju, to razdoblje će biti određeno vremenom trajanja samog ugovora, a nakon njegovog prestanka razdoblje pohrane ovisiti će o rokovima zastare potraživanja za pojedinu vrstu ugovora kao i o drugim specifičnim rokovima čuvanja propisanim posebnim zakonima ili mogu biti produženi zbog nekih specifičnih okolnosti, kao npr. postavljanje i obrana pravnih zahtjeva te u slučaju sudskih sporova.

Vaša prava u obradi ličnih podataka

Ovisno o svrsi i pravnoj osnovi obrade ličnih podataka, te kada je to zakonski predviđeno, Vi imate slijedeća prava:

- pravo na pristup Vašim ličnim podacima;
- pravo na ispravku ili dopunu Vaših ličnih podataka kako bi uvijek bili tačni;
- pravo na brisanje Vaših ličnih podataka ako je primjenjivo;
- pravo na ograničavanje obrade ličnih podataka, pod određenim okolnostima, na primjer kada prigovarate na tačnost ličnih podataka, a za vrijeme dok ne provjerimo njihovu tačnost;
- pravo na prenos ličnih podataka (ukoliko je to primjenjivo);
- pravo na prigovor obradi podataka na osnovu našeg legitimnog interesa;
- pravo na prigovor na automatizirano pojedinačno donošenje odluka (ukoliko je primjenjivo).

Pod određenim uslovima, kada to važeći propisi dozvoljavaju, imate pravo prigovoriti obradi ličnih podataka ili zatražiti prekid obrade ličnih podataka, na primjer kada se obrada vrši na osnovu našeg legitimnog interesa ili zbog direktnog marketing-a. Čim zaprimimo Vaš zahtjev za prekidom obrade, nećemo dalje obrađivati Vaše podatke osim ako je obrada nužna ili dopuštena na osnovu zakona i drugi propisa.

Vaša prava možete ostvariti dostavom prigovora na kontakte Kontrolora obrade navedene u uvodnom dijelu ovog dokumenta.

Prilikom kontakta i postavljanja nevedenih zahtjeva uložiti ćemo razumne napore da nedvojbeno utvrdimo Vašu identitet i spriječimo neautorizovanu obradu ličnih podataka.

Pravo na podnošenje prigovora nadzornom tijelu

Obrada ličnih podataka regulirana je Zakonom o zaštiti ličnih podataka (Sl. glasnik BiH: 49/06, 76/11 i 89/11). U skladu sa Zakonom, u svakom trenutku možete podnijeti prigovor na obradu Vaših ličnih

podataka nadležnom nadzornom tijelu – Agenciji za zaštitu ličnih podataka Bosne i Hercegovine, Dubrovačka br. 6, 71000 Sarajevo, azlpinfo@azlp.ba.

Ažuriranje dokumenta

Politika zaštite ličnih podataka se redovno ažurira sa namjerom da se provjeri da li ista odražava način na koji Društvo obrađuje lične podatke. Ažurirani važeći dokument uvijek je dostupan na našoj web stranici.

0Ako dođe do promjena u obradi Vaših ličnih podataka koje bitno utječu na Vaša prava, o tome ćemo Vas direktno obavijestiti.