UNIQA Osiguranje d.d. I Obala Kulina bana 19 I BiH 71000 Sarajevo I Tel. (033) 289 000 I www.uniqa.ba

POLITIKA PRIVATNOSTI

UNIQA Osiguranje d.d. (u daljem tekstu „UNIQA“) je dioničko društvo registrovano za obavljanje djelatnosti osiguranja i ima dozvolu za sklapanje i izvršavanje ugovora o životnim i neživotnim osiguranjima. UNIQA prikuplja i obrađuje lične podatke kao kontrolor, u skladu sa važećim zakonskim propisima u oblasti obrade ličnih podataka i njihovog slobodnog kretanja. Kroz ovu Politiku Privatnosti, UNIQA informiše lica čiji se podaci prikupljaju o načinu i svrsi njihove obrade, kao i o pravima koja im pripadaju.

a) Kontakt detalji: Sarajevo

UNIQA Osiguranje d.d.

- Identifikacioni broj: 4200137020002
- Adresa: Obala Kulina bana 19, Sarajevo
- Telefon: +387 33 289 000
- Email: info.uniqa@uniqa.ba
- Web: www.uniqa.ba

b) Kontakt podaci službenika za zaštitu podataka: e-mail: dpo@uniqa.ba

c) Kategorije podataka

U svom poslovanju, UNIQA može prikupljati, čuvati i koristiti (obrađivati) sljedeće vrste Vaših ličnih podataka:

- lični identifikacioni podaci (podaci iz identifikacionog dokumenta),
- kontakt podaci (npr. broj telefona, adresa e-pošte),
- podaci o poslovnim aktivnostima (profesija i zanimanje; status politički eksponirane osobe, javna funkcija, ako je primjenjivo),
- socio-demografski podaci,
- podaci o zdravlju (informacije o zdravstvenom stanju, zdravstvena stanja prijavljena u medicinskim upitnicima i/ili rezultat medicinskih analiza prikupljeni prilikom zaključivanja ugovora o osiguranju, medicinski podaci prikupljeni od pružatelja zdravstvenih usluga radi realizacije usluga osiguranja, medicinski podaci prikupljeni u procesu naknade štete u slučaju osiguranog događaja),
- podaci o osiguranim proizvodima (kao što je registracijski broj),
- podaci o ponašanju pri korištenju UNIQA web stranica,
- podaci o porodici i načinu života (bračni status, porodični detalji, hobiji, sport), koji su neophodni za procjenu osiguranog rizika i/ili obračuna premije osiguranja,
- finansijski podaci (npr. bankovni račun, prihodi, ekonomska situacija),
- snimci telefonskih razgovora u UNIQA pozivnom centru, neophodni za rješavanje pritužbi i bilo kakvih zahtjeva korisnika,
- video slika i snimci osoba koje posjećuju sjedište UNIQA-e.

Obim i vrste podataka koju obrađujemo može biti različita i zavisi o vrsti pojedinog ugovora o osiguranju kojeg namjeravate zaključiti ili zaključujete ili o Vašem zahtjevu za ostvarivanjem prava iz osiguranja.

d) Izvor ličnih podataka - Prikupljanje kroz ugovorno ovlaštenje

Radi ostvarivanja ciljeva navedenih u nastavku, UNIQA obrađuje lične podatke iz prethodno navedenih kategorija, koji su prikupljeni direktno od nosilaca podataka kao i indirektno, odnosno od strane svojih ugovornih partnera, ovlaštenih za ovu svrhu. UNIQA također može obrađivati lične podatke trećih strana (npr. svjedoka, žrtava, oštećenih osoba, itd.) u okviru obrade zahtjeva, uključujući i isplatu naknade, zavisno od konkretnog slučaja. Ukoliko se dio gore navedenih ličnih podataka ne pribavi direktno od nosilaca podataka, a UNIQA nema mogućnost da ih obavijesti o aktivnostima obrade, davalac podataka će osigurati da su treće strane ispravno i potpuno informisane i da je dobila njihovu saglasnost (ako je primjenjivo, u skladu sa važećim zakonskim propisima) u vezi sa aktivnostima obrade podataka opisane u ovom dokumentu.

e) Svrhe obrade ličnih podataka

- pružanje usluga osiguranja – za izvršavanje (ispunjenje) ugovora o osiguranju i za preduzimanje radnji na Vaš zahtjev prije zaključenja ugovora o osiguranju (ponuda/izdavanje polisa osiguranja, upravljanje polisama osiguranja, obrada i likvidacija šteta, otkrivanje i sprečavanje potencijalnih prevara, rješavanje žalbi i drugih vrsta potraživanja, itd.);
- usklađenost sa zakonskim obavezama, uključujući identifikaciju i upoznavanje klijenata, sprečavanje i borbu protiv pranja novca, finansiranja terorizma. Odgovori na pitanja u procesu identifikacije klijenta su obavezni, a posljedica nedostatka odgovora može rezultirati nemogućnošću izdavanja polise osiguranja;
- informisanje o proizvodima i uslugama (direktni marketing), optimizaciju ponuda i pogodnosti lojalnosti, te kontinuirano poboljšanje kvaliteta usluga i proizvoda koji se nude;
- interni izvještaji i komunikacija unutar kompanija UNIQA grupe, kao i eksterni izvještaji i komunikacija prema organima finansijskog nadzora te drugim nadležnim državnim ili vladinim institucijama i agencijama ovlaštenim za traženje takvih podataka;
- provođenje statističkih i / ili aktuarskih analiza;
- rješavanje potencijalnih parničnih postupaka pred nadležnim sudovima, u zemlji ili inostranstvu, uključujući i naplatu potraživanja;
- rješavanje pritužbi i zahtjeva korisnika;
- identifikacija korisnika, provođenje provjera integriteta i otkrivanje i sprečavanje potencijalnih prevara (npr. sprečavanje neopravdanih isplata po osnovu zahtjeva za naknadu štete).

f) Pravna osnova za prikupljanje i obradu ličnih podataka

Pravna osnova za obradu ličnih podataka, u skladu sa gore navedenim svrhama, može biti:

- izvršavanje obaveza iz ugovora o osiguranju u kojem je nosilac podataka ugovorna strana ili kako bi se prije sklapanja ugovora, na zahtjev nosioca podataka, preduzele radnje potrebne za sklapanje ugovora (npr. procjena rizika, izrada ponude za bilo koju vrstu osiguranja, izrada informativnog obračuna premije);
- predugovorno / ugovorno informisanje ugovarača osiguranja;
- ispunjenje zakonske obaveze;
- pristanak/saglasnost nosioca podataka, ako je potrebno;
- zaštita vitalnih interesa nosioca podataka ili vitalnih interesa drugog fizičkog lica;
- legitimni interes UNIQA-e (npr. sprečavanje neopravdanih isplata potraživanja, naplata dugovanja, provođenje statističkih i aktuarskih analiza).

g) Automatizovana obrada ličnih podataka

Društvo u odnosu na poslovni odnos s nosiocem podataka ne provodi automatizovano pojedinačno donošenje odluka koje bi proizvelo pravne učinke s negativnim posljedicama za nosioca podataka.

U slučajevima kada se odluke donose bez značajne ljudske intervencije (tj. kada ljudska intervencija vjerovatno neće uticati na rezultat automatizovane obrade), obrada uključuje automatizovani proces donošenja odluka.

Nosioci podataka, u vezi s takvom obradom, imaju dodatna prava, pored onih navedenih u ovom dokumentu:

- pravo da od UNIQA-e zatraže ljudsku intervenciju u procesu automatizovanog donošenja odluka;
- pravo da izraze svoje mišljenje o automatizovanom procesu;
- pravo da osporavaju odluku donesenu isključivo na osnovu automatizovane obrade koja proizvodi pravne posljedice ili značajno utiče na njih.

Ova prava se mogu ostvariti slanjem zahtjeva (u papirnoj ili elektronskoj formi, putem e-maila) UNIQA-i na kontakt podatke navedene u preambuli.

h) Primaoci ličnih podataka

Tokom obrade, lični podaci mogu biti preneseni sljedećim kategorijama primalaca:

- državnim tijelima u skladu sa našim zakonskim obavezama i kada su podaci potrebni za obavljanje poslova iz njihove nadležnosti (NADOS, AZORS, FOO, MUP, Tužilaštvo i sl.);
- ugovornim partnerima UNIQA-e (obrađivačima podataka), uključujući dobavljače direktno ili indirektno uključene u proces osiguranja (npr. osiguravajuća društva, pružaoci IT usluga, zdravstvene ustanove, itd.);
- državnim agencijama, vladinim institucijama ili osiguravajućim udruženjima, ako za to postoje zakonske osnove;
- posrednicima koji učestvuju u upravljanju UNIQA ugovorima o osiguranju;
- drugim kompanijama unutar UNIQA grupe;
- sudovima, arbitražnim tijelima, advokatima, notarima, prevodiocima, različitim kategorijama stručnjaka i drugim ovlaštenim profesijama;
- pružaocima marketinških usluga, istraživanje tržišta, studije zadovoljstva korisnika i sličnih usluga, isključivo u svrhu izvršenja ugovora.

i) Prenos podataka izvan zemlje

U okviru specifičnih operativnih procesa, UNIQA može prenijeti lične podatke izvan Bosne i Hercegovine drugim kompanijama unutar ili izvan UNIQA grupe. Ukoliko se podaci prenose kompanijama koje se nalaze izvan Evropske ekonomske zajednice (EEZ), UNIQA će ugovorno osigurati da je takav prenos regulisan istim nivoom zaštite i sigurnosti kao i prenosi koji se vrše unutar EEZ-a.

j) Period čuvanja ličnih podataka

Lične podatke ćemo čuvati u periodu propisanom relevantnim zakonskim odredbama, kao i dok su potrebni za realizaciju gore navedenih svrha. Vaši podaci neće biti pohranjeni duže od nužnog i obrađivaćemo ih samo u svrhe za koje su prikupljeni.

k) Sigurnost ličnih podataka

Vaše lične podatke UNIQA obrađuje na način kojim se obezbjeđuje odgovarajuća sigurnost i povjerljivost kao i odgovarajuća primjena principa zakonite obrade ličnih podataka, smanjenje količine ličnih podataka po principu neophodnosti, poštujući vremenski period čuvanja ličnih podataka kao i njihovu raspoloživost. Uspostavljene su organizacione i tehničke mjere zaštite ličnih podataka kako bi se obezbijedio princip pouzdanosti kontrolora u smislu Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH.

l) Prava nosilaca podataka

Nosioci podataka čije lične podatke obrađuje UNIQA imaju sljedeća prava, u skladu sa relevantnim zakonodavstvom:

- pravo da od UNIQA-e zatraže pristup, ispravku ili ažuriranje ličnih podataka kada su netačni ili nepotpuni; brisanje podataka (pravo na zaborav), ako više ne postoje zakonske osnove za njihovo zadržavanje i obradu; ograničenje obrade u određenim okolnostima; pravo na prigovor na obradu; kao i pravo na prenosivost podataka;
- pravo na povlačenje saglasnosti u bilo kojem trenutku, bez uticaja na zakonitost obrade izvršene na osnovu saglasnosti prije njegovog povlačenja, putem zahtjeva poslanog na kontakt podatke UNIQA-e;
- pravo na podnošenje prigovora nadležnom nadzornom tijelu za zaštitu ličnih podataka – Agenciji za zaštitu ličnih podataka Bosne i Hercegovine, Dubrovačka broj 6. 71000 Sarajevo (na adresi sjedišta ili putem e-maila: azlpinfo@azlp.ba), kao i drugim nadležnim javnim organima u ovoj oblasti; ukoliko smatraju da je to potrebno.

Da biste ostvarili navedena prava, možete nas kontaktirati, koristeći kontakt podatke navedene u preambuli, navodeći ime i prezime, adresu na koju ćemo Vam poslati odgovor (može biti i elektronska adresa), dodatne podatke za Vašu identifikaciju, prema potrebi, i predmet zahtjeva.