

ПОЛИТИКА
ЗА ПРИВАТНОСТ НА ТРИГЛАВ ОСИГУРУВАЊЕ АД, СКОПЈЕ

I. ПРИВАТНОСТ И ЗАШТИТА НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ

Почитувањето на приватноста на поединците, вклучително и заштитата на личните податоци, е од суштинско значење за нас. Ние сме посветени на заштита на личните податоци и гарантирање на безбедност и доверливост. Затоа, Ве покануваме подетално да се запознаете со информациите за обработка на Вашите лични податоци во **Триглав Осигурување АД, Скопје**.

Во оваа политика подетално е образложено следното:

1. Основни информации за нас како контролор на лични податоци
2. Собирање и употреба на лични податоци
3. Осигурување и лични податоци
4. Обработка на лични податоци на други категории лица
5. Обработка на лични податоци врз основа на легитимни интереси
6. Категории на корисници на лични податоци
7. Категории на обработувачи на лични податоци
8. Чување на податоци
9. Автоматизирано донесување одлуки и профилирање
10. Заштита на приватноста
11. Остварување на правата во врска со личните податоци
12. Други информации
13. Ажурирање на Политиката за приватност

1. Основни информации за нас како контролор на лични податоци:

Контролор:	Триглав Осигурување АД, Скопје
Седиште:	Бул.8-ми Септември бр.16, 1000 Скопје
Даночен број:	4030993129071
Матичен број:	4691130
Основна главнина:	3.009.200,00 EUR
Телефон:	+389 (2) 5102 222
Веб-страница:	www.triglav.mk
E-mail:	osig@triglav.mk

2. Собирање и употреба на лични податоци

Вашите податоци ги собираме и понатаму ги обработуваме во согласност со прописите, што го регулираат подрачјето за заштита на личните податоци.

2.1 Кога добиваме ваши лични податоци?

Вашите лични информации ги добиваме од вас кога:

- ја користите нашата веб-страница,
- ги користите нашите онлајн или мобилни апликации,
- сакате понуда за склучување на осигурување,
- склучувате договор за осигурување (полиса) со Триглав Осигурување АД, Скопје,
- барате информации од нас,
- давате пофалба или поплака,
- пријавувате осигурен случај или пријавувате штета,
- пријавувате осигурителна измама,
- се претплатувате за да добивате известувања од Триглав Осигурување АД, Скопје
- сте корисник на други услуги, обезбедени од Триглав Осигурување АД, Скопје
- сте учесник во наградни игри организирани од Триглав Осигурување АД, Скопје
- во други случаи, определени со оваа политика.

Информации за обработка на лични податоци во врска со склучување и реализација на осигурувања, склучени во Заваровалница Триглав, д.д., може да се добијат во поглавјето [Осигурување и лични податоци](#).

2.2 При посета на веб-страниците

Нашата веб-страница (www.triglav.mk), е јавно достапна и наменета за користење и за информирање на пошироката јавност, а овозможува и користење на други функции.

Како посетители на веб-страната на Триглав Осигурување АД, Скопје секогаш можете доброволно да одлучите кога и на кој начин сакате да стапите во контакт со Триглав Осигурување АД, Скопје (по телефон, е-пошта, апликации или онлајн формулари). Посетителите на веб-страните исто така сами одлучуваат кои бесплатни интерактивни алатки (на пр. информативни пресметки) ќе ги користат.

Триглав Осигурување АД, Скопје ги користи податоците поврзани со посета на веб-страницата за следниве цели:

- за следење и анализа на работењето на веб страната,
- за техничко одржување и развој на веб страната и услугите на Триглав Осигурување АД, Скопје

- за известувања за услугите и производите на Триглав Осигурување АД, Скопје и други важни информации (работење, конкурси, настани итн.)
- за управување на односите со постојните клиенти и обезбедување на избраните услуги
- како и за други цели, наведени во оваа политика на приватност.

Кога ја посетувате веб-страницата или веб-апликацијата на Триглав Осигурување АД, Скопје серверот автоматски собира детали за вашата посета, како што се:

- IP адреса,
- URL адресата на веб-страницата од која сте пристапиле до нашата веб-страница,
- поставки на пребарувачот и информации за оперативниот систем на вашиот компјутер или мобилен уред,
- содржина до која пристапувате на веб-страницата или апликацијата на Триглав Осигурување АД, Скопје,
- датумот на пристап и времетраење на посетата на веб-страницата или апликацијата на Триглав Осигурување АД, Скопје

На веб-страната или веб апликациите и другите електронски решенија ќе го сретнете и поимот „Колачиња“, со која може дополнително да се запознаете на линкот [Употреба на колачиња](#), коишто се составен дел на оваа политика. Колачиња се мали текстуални датотеки, кои повеќето веб страни ги сочувуваат во уредите на корисниците, со кои се поврзуваат на интернет, со цел препознавање на уредите, кои корисниците ги употребиле при пристапување. Посетителот, односно корисникот на веб страната може да ги сочува, ограничи или оневозможи колачињата. Колачињата се наменети за обезбедување подобро прилагодени веб страни, бидејќи ги регистрираат интересите на поединецот, преференците и искуствата и ја подобруваат ефикасноста на барање информации, при што не е можно да се идентификува конкретниот корисник.

2.3 При пополнување на онлајн формулари

Во онлајн формуларите по правило се наведени личните податоци, кои и се потребни на Триглав Осигурување АД, Скопје за да ви ги обезбеди потребните информации, помош или услуги. Преку веб страната на Триглав Осигурување АД, Скопје се достапни следните веб формулари, во кои покрај податоците од претходната точка, од оваа политика за приватност, може да ги собираме и обработување лични податоци, како што е наведено во следната листа:

Подрачје	Податоци за поединецот, покрај податоците од претходната точка	Цел на обработка на податоците
<u>Медиуми</u>	E-mail за известување, кога од него може да се идентификува поединецот	Обезбедување информираност во согласност со покажаните интереси

<u>Склучување на осигурување</u>	Име и презиме, e-mail, ЕМБГ, датум на раѓање и други податоци за идентификација на пример број на полиса (за постојни клиенти).	Обезбедување на реализација за склучување на договори за осигурување
<u>Побарајте застапник</u>	Име и презиме, e-mail, телефон, посакувана локација и датум на посета, желби	Обезбедување информации во врска со осигурувања, што ги нуди Триглав Осигурување АД, Скопје
<u>Осигурителни измами и пријава на сомнеж за измама</u>	Контакт податоци на пријавувачот (име и презиме, адреса, телефонски број, e-mail), податоци за вклучени правни и физички лица, опис на причините за сомнеж за измама и начин на извршување на измамата, начин на утврдување на измамата, проценка на вредноста на штетата и опис, врз што се базира таа проценка, докази	Перцепција, разгледување, следење, испитување и заштита од осигурителни измами
<u>Поплаки и пофалби</u>	Контакт податоци од подносителот (име и презиме, адреса, поштенски број, место, телефон, e-mail), содржина на прикачениот документ (ако лицето го прикачи), вид на известување (пофалба/поплака), содржина на известување.	Разгледување, следење на оплаки и пофалби и подобрување на квалитетот на услугите
<u>Е-новости за примање бесплатни корисни совети, информации и најнови поволности</u>	e-mail за известување, кога од него може да идентификува поединецот, како и избрани теми од билтените	Обезбедување на информираност во согласност со покажаните интереси
<u>Центар за помош</u>	Адреса на живеење и e-mail адреса	Обезбедување помош при настаната штета или потреба за склучување на осигурување

2.4 При употреба на e-mail

Поединци можат до Триглав Осигурување АД, Скопје односно на објавените e-mail адреси на веб-страницата www.triglav.mk. да испратат електронска порака. Во овој случај, доброволно одлучувате кои лични податоци сакате да ни ги доверите. Триглав Осигурување АД, Скопје понатаму ќе го обработи вашиот e-mail и вашата електронска порака во согласност со содржината на вашата електронска порака и земајќи ги предвид видот и природата на меѓусебните односи.

2.5 При употреба на телефон

Контакт со Триглав Осигурување АД, Скопје може да остварите и преку телефон, а може по телефон да ве повикаат вработени во Триглав Осигурување АД, Скопје или претставници на договорните обработувачи на Триглав Осигурување АД, Скопје кога сте изразиле желба за таков начин на остварување на контакт, односно сте се согласиле за изведување на телефонски повик.

Во случај на снимање на телефонскиот разговор за тоа посебно ќе бидете известени пред започнувањето на телефонскиот разговор, односно преку телефонската секретарка. Снимките се чуваат и обработуваат со цел да се обезбедат докази за деловната комуникација, односно со цел да се обезбедат фактите и околностите на разгледуваните случаи и информациите дадени од страна на клиентите во согласност со одредбите од законот што ги регулира електронските комуникации.

2.6 При снимање настани во организација на Триглав Осигурување АД, Скопје

Трговската марка Триглав ја промовираме со организирање на разновидни спортски, културни и општествено одговорни манифестации, во чии рамки може да ги обработуваме личните податоци на учесниците.

До првата обработка на личните податоци обично се доаѓа уште при пријавување на учесникот, кога треба да се пријави за настанот. Затоа при подготовка на пријавните се грижиме, да ги собираме само оние лични податоци, кои за учесниците навистина ни се потребни за самото изведување на манифестацијата, односно за настанот. Поединецот, при пријавување на настан може да го пополни и образецот „Согласност за обработка на лични податоци, односно снимки на кои е прикажан, што значи фотографија и/или видеоснимка. Обработката на снимките, кои го содржат ликот на поединецот ги вршиме врз основа на неговата согласност – а уште повнимателни сме кога на снимките има малолетно лице, помладо од 15 години (во тој случај бараме согласност за обработка на личните податоци да даде неговиот законски застапник или старател). Согласност ни е потребна и за изработка на видео, како и за објавување на веб страните, социјалните мрежи, печатените медиуми итн. Без согласност ги објавуваме само оние фотографии, на кои лицето не може да идентификува, односно не може да се препознае, на пример нејасна фотографија, снимка во грб, детал на прекрстени раце итн.

Поинаку постапуваме во случај на масовни посети или поголеми манифестации. Секој поединец, кој ќе земе учество во поголема или јавна манифестација (како учесник или како гледач) мора да биде свесен дека на таква манифестација веројатноста дека ќе биде снимен е поголема. Така од вакви манифестации може да снимиме и да објавиме снимка за настанот како таков, односно да снимиме

репортажа, која вклучува ликови на поединците, при што внимаваме поединецот да не биде централен мотив на снимката. Пред реализација на вакви манифестации секогаш објавуваме известување дека настанот ќе се снима. Ако сакате објавената фотографија, на која вие сте централен мотив на снимката да се отстрани или ако не сакате да се појавите во кадарот односно не сакате да учествувате во видео снимката Ве молиме тоа однапред, односно што поскоро да не известите на oficer.lp@triglav.mk. Триглав Осигурување АД, Скопје ги обработува фотографиите и видео снимките со цел за објавување на фотогалерија од настанот, односно видео прилог и дополнителни промоции за настанот во бази на податоци, кои ги воспоставува, води и одржува во согласност со прописите, што ја регулираат заштитата на личните податоци и ги чува пет години од нивното создавање.

2.7 При наградни игри

Кога учествувате во некоја од наградните игри, што ги организира или во кои како спонзор учествува Триглав Осигурување АД, Скопје и кога во рамките на пријавата за учество во наградната игра, односно на настанот сте доставиле ваши лични податоци, Триглав Осигурување АД, Скопје може да ги обработува вашите податоци како самостоен контролор на бази на лични податоци или како групен контролор на базата на лични податоци со организаторот, односно други лица, со кои соработува при реализација на наградната игра, односно настанот.

Вашите лични податоци ги обработуваме примарно за цел на реализацијата на наградната игра, односно настанот и за доделување на наградите и, врз основа на евентуална согласност, одвоено дадена при пријавата за учество во наградната игра, односно при одделниот настан. Личните податоци ги чуваме до завршувањето на реализацијата на одделна наградна игра, односно настан, односно 10 години во случај на прием на награда, а во случај на согласност, до нејзино отповикување.

Триглав Осигурување АД, Скопје може да ги обработува вашите лични податоци и за други цели, но само во случај ако на тоа е обврзано со закон.

Ако на наградна игра сте добиле награда, чија вредност е поголема од 5.000 денари, Триглав Осигурување АД, Скопје ги обработува вашите податоци и за целите на уплата на аконтација на персонален данок на доход во согласност со Законот за персонален данок на доход ги доставува до надлежниот даночен орган. Триглав Осигурување АД, Скопје ги чува наведените податоци 10 години, согласно со одредбите на Законот.

2.8 Користење на податоци за маркетинг цели

Ако при склучување на осигурување или при пријава за учество во наградна игра или на настан, односно на друг начин сте дале соодветна согласност, Триглав Осигурување АД, Скопје може да ги обработува Вашите лични податоци и за следните цели:

Цел	Што претставува дадената согласност и кои предности ви ги дава?	Кои податоци ги обработуваме врз основа на вашата согласност?
За сегментиран (директен) маркетинг, заедно со создавање профил, кој го изведуваме за маркетинг на своите производи и услуги и за маркетинг на производите и услугите на компаниите од Групацијата Триглав	Во случај на ваша согласност ќе можеме да ви подготвиме понуди, прилагодени токму на вашите потреби, барања и интереси, односно на вашиот профил. Врз основа на детектираните карактерни особини, интереси, навики, потреби, барања и желби, ќе можеме посебно да се посветиме на тоа, во најголема можна мера да ви го понудиме она што навистина ви е потребно. Ќе може редовно да Ве известуваме за понуди прилагодени на вас и за новостите од компаниите во Групацијата Триглав, кои се занимаваат со осигурителна дејност и/или со финансиски услуги. Со оваа согласност ќе може и заедно да се договориме за посета на наш застапник, кој ќе ви ги презентира наведените понуди	Во случај да ни дадете <u>согласност</u> за сегментиран (директен) маркетинг, заедно со создавање профил, ќе може да ги обработуваме вашите следни податоци: име, презиме, адреса, ЕМБГ, датум на раѓање, e-mail, телефонски број, број на мобилен телефон, ако ни ги дадете. Дополнително за маркетинг целите, врз основа на согласноста ги обработуваме и податоците за вашата возраст и/или обемот на осигуреност и/или траење на осигурувањето, за да обезбедиме, во согласност со барањата на Законот за супервизија на осигурување и Законот за облигациони односи дистрибуција на осигурителните продукти, со оглед на видот на осигурителниот продукт, кој е предмет на маркетинг, а да ги почитуваме барањата и потребите на нашите клиенти.
За доставување на вашите податоци на компаниите во Групацијата Триглав со седиште во Република Северна Македонија, кои се занимаат со осигурителна дејност и/или финансиски услуги со цел известување на понуди прилагодени на поединецот	Со ваша согласност ќе можеме вашите лични податоци од базите, што ги водиме, заедно со веќе создадените профили да ги доставиме до другите компании, кои се во состав на Групацијата Триглав и имаат седиште во Република Северна Македонија, а се занимаваат со осигурителна дејност и/или со финансиски услуги (тука спаѓаат Триглав Осигурување Живот АД, Скопје и Триглав Пензиско Друштвото) и така и	Во случај на ваша согласност за доставување на вашите податоци до останатите друштва во Групацијата Триглав ги доставуваме податоците од <u>формуларот за согласност</u>: име, презиме, адреса, ЕМБГ, датум на раѓање, e-mail, телефонски број, број на мобилен телефон и цели, односно цели за обработка, за кои сте дале согласност.

	наведените друштва ќе можат да Ве запознаат со своите понуди, кои ви се прилагодени вам.	
--	--	--

Одредени активности, во врска со маркетинг целите ги вршиме и во согласност со своите **легитимни интереси** и тоа:

- Кога главна цел е деловна комуникација во врска со Вашите сознанија, склучување и реализација на договорите за осигурување и пропишани известувања; маркетинг содржини во овој случај се отпечатени на задната страна на деловните документи или се додадени во потписот на пратената електронска пошта,
- Праќање понуди до потенцијални клиенти без претходно создавање профили и праќање понуди со претходно создадени профили, кога за тоа користиме тесен сет на лични податоци, кои не се посебна категорија на лични податоци (на пример: лично име, адреса на постојано или привремено живеалиште, телефонски број, адреса на електронска пошта, број на телефакс, возраст, пол, вид на склучени договори за осигурување, време на истекување на договорот).

Повеќе за легитимните интереси може да прочитате во главата Обработка на лични податоци, врз основа на легитимни интереси.

2.9 Користење на лични податоци за реализација на програми на бенефиции

Личните податоци од своите бази на податоци, Триглав Осигурување АД, Скопје ги обработува и за потребите за реализација на програмите на бенефиции, односно понуда на разни бонитети за поволности и дополнителни попусти (на пример вклучување во Триглав комплет). Вклучувањето во програмата за бенефиции е сосема доброволно.

Триглав Комплет

Во програмата Триглав комплет врз основа на пристапната изјава ги собираме следните податоци:

- **Податоци за носителот:** име и презиме, ЕМБГ, датум на раѓање, контакт податоци (улица, број, поштенски број, место, број на телефон и e-mail)
- **Податоци за членот:** име и презиме на носителот на комплетот, име и презиме, датум на раѓање, ЕМБГ, врска на членот и носителот (на пример, маж, жена, партнер, дете, родител, баба или дедо, брат, сестра, внук итн.), контакт податоци (улица и број, поштенски број, место, број на телефон и e-mail)
- **Подароци за осигурувањата,** вклучени во Триглав комплет
- **Податоци за висината на попустот.**

3. Осигурување и лични податоци

За склучување на какво било осигурување со Триглав Осигурување АД, Скопје истото може да го реализираме, само со обработка на Вашите лични податоци. Ние го правиме тоа со најголема грижливост и само во степенот неопходен за да ги постигнеме законските цели на обработка на лични податоци, како што се осигурување, исплата на барања за штета, наплата на неплатени премии и слични дејствија каде не може да се избегне обработка на лични податоци. Основот за обработка на Вашите лични податоци за цели на осигурување претставува Законот за супервизија на осигурување.

Податоците што ни ги доверивте за време на склучување или за време на реализација на осигурувањето, во најголем дел од случаите, ги користиме само за оваа намена. Во зависност од околностите, ние понекогаш треба да ги користиме овие информации за други цели поврзани со реализација на осигурување, но само тогаш, кога имаме соодветна правна основа за тоа. Таквите други цели за обработка на Вашите податоци поврзани со осигурувањето обично произлегуваат од посебните обврски на Триглав Осигурување АД, Скопје согласно одредбите на посебните закони, на пример при известување за надзорните органи на друштвата за осигурување, органите за прогон, даночните органи и слично.

3.1 Добивање на личните податоци

Во најголем дел, личните податоци ги добиваме од Вас, во рамките на склучување на договорот за осигурување (полиса), а во определени случаи, во зависност од видот на осигурувањето, може да ги добиеме и од други правни и физички лица или од државни органи. Ако на пример сте склучиле доброволно здравствено осигурување, одреден дел од податоците, Триглав Осигурување АД, Скопје при склучување, за време на спроведување или при исплата на отштетно барање во согласност со законот ги добива од Вашиот матичен лекар или лекарот што ве лекува, од изведувачите на здравствени услуги и слично. Ако сте склучиле автомобилско осигурување или ако сте предизвикале автомобилска несреќа, Вашите податоци може да ги добиеме од полицијата или од други органи што ги доставуваат. Ако во банка сте склучиле договор за кредит, а банката при тоа кај компанијата се осигурала за случај на ваше неплаќање, Вашите податоци ги добиваме од банката кредито-давател. Ако осигурување сте склучиле преку друштво за застапување или брокерско друштвото, Вашите лични податоци ги добиваме од нив. Во случаите, кога тоа е определено со Законот за супервизија на осигурување, Вашите податоци смеете да ги добиеме и од други лица, кои со нив располагаат, ако ни се потребни при спроведување на осигурувањето и други законски обврски.

4. Обработка на лични податоци на други категории на поединци

Ако не сте (потенцијален) клиент на Триглав Осигурување АД, Скопје или лице поврзано со осигурување (на пример, корисник на осигурување, оштетен, сведок, регресен обврзник или негов полномошник) посетител на нашата веб страна или корисник на нашите услуги, може да се информирате за некои дополнителни информации за обработка на личните податоци, кои се достапни [подоле во оваа политика](#).

5. Обработка на лични податоци, врз основа на легитимни интереси

Во Триглав Осигурување АД, Скопје обработуваме лични податоци во одредени случаи и според категоријата на лицата врз основа на следниве легитимни интереси:

- подобрување, развој и надградба на услугите, системите и производите на Триглав Осигурување АД, Скопје,
- техничко одржување на веб-страници и услуги,
- управување со односите со клиентите и следење на задоволството со клиентите (на пр. обезбедување апликации со информации поврзани со склучени договори и заради обезбедување дополнителни попусти и поволности) Triglav Komplet), издавање бонитети за плаќање премија, наградување на лојалноста на клиентите со промотивни подароци итн.),
- подобрување на деловната комуникација со маркетинг содржини,
- подготовка за разговор за продажба и преглед на претходно склучени осигурувања,
- контактирање на клиентот за обновување или продолжување на осигурувањето,
- идентификување на потребите и барањата на потенцијалните и постојните клиенти на осигурителната компанија, вклучително и понуда на нови осигурителни производи со ново покритие, кога таквите потреби и барања на клиентот се идентификуваат за време на разговорот за продажба,
- испраќање понуди до сите потенцијални клиенти без претходно профилирање и испраќање понуди со претходно профилирање, кога користиме тесен сет лични податоци, кои не се посебни категории на лични податоци (пр. лично име, адреса на постојан или привремен престој, телефонски број, e-mail, пошта и број на телефакс, возраст, пол, видови склучени договори за осигурување, време на истекување на договорот, итн.),
- обезбедување на функционирањето на информатичките системи, безбедност на мрежата и информациите (спречување на настани, незаконски или злонамерни дела што ја загрозуваат достапноста, автентичноста, интегритетот и доверливоста на зачуваните или пренесените лични податоци и безбедноста на сродните ИТ услуги), спречување на неовластен пристап до информатичките системите на компанијата за осигурување и реагирање на компјутерски безбедносни закани и инциденти,
- заради заштита и осигурување на имотот и вработените во осигурителната компанија од закани и насилство и во слични случаи кога без обработка на лични податоци на поединци не би можеле да ги осигуриме и спроведеме сопствените легитимни интереси и права што ги уживаме според законите,
- заради склучување, обработка и размена на лични податоци за намени на реосигурување,
- за вршење актуарски пресметки и порамнувања и контрола на исплатата на провизиите на застапници за осигурување,
- за испитување на сомнежи за измама во осигурувањето.

5.1 Што подразбираме под легитимни интереси на поединците?

Тоа се Вашите оправдани очекувања што ги имате од нас во врска со обработката на Вашите лични податоци. На пример, очекување дека ќе обезбедиме функционирање на информатичките

решенија на Триглав Осигурување АД, Скопје и безбедноста на обработката на личните податоци. Исто така, Ваше очекување е застапникот за осигурување да знае кои осигурувања веќе сте ги склучиле и дека врз основа на тоа и врз основа на проценка на Вашите потреби и барања, тој ќе предложи соодветни производи за осигурување за вас (на пример, повеќе во согласност со Вашите потреби и барања или дополнително покритие што го нема постојното осигурување). Исто како Ваше оправдано очекување го сметаме да Ве наградуваме за Вашата лојалност и доверба со дополнителни попусти и поволности. Исто така, со право очекувате вашите оплаки и предлози да ги третираме така што ќе ги подобриме нашите услуги и ќе ги подготвиме на начин што тие ќе бидат попријатни за клиентите и поквалитетни и ќе ви овозможат дополнителни функционалности во согласност со технолошкиот напредок.

6. Категории на корисници на лични податоци

Обично не ги пренесуваме Вашите лични податоци на трети лица како дел од осигурувањето. Од време на време, Триглав Осигурување АД, Скопје е должен да ги обезбеди Вашите лични податоци на одредени надворешни корисници доколку истите имаат соодветна правна основа за добивање на Вашите податоци. Таквите корисници се обично разни државни органи, на кои им се потребни Вашите лични податоци како дел од официјалните постапки што ги спроведуваат, но исто така можат да бидат поединци, ако побараат пристап до податоците преку суд или ако со сигурност докажат дека Вие сами сте ги овластиле да ги добијат Вашите податоци.

Евентуалното барање за добивање на Вашите лични податоци од страна на трети лица секогаш се проверува за да се утврди дали тие потекнуваат од овластен барател и дали тој има соодветна правна основа за нивно стекнување. Во случај барањето за добивање на податоци да биде нецелосно, ние ќе одбиеме секакво доставување на Вашите податоци.

Листата со категории на корисници на Вашите лични податоци може да ги видите подолу во оваа политика.

7. Категории на обработувачи на лични податоци

Како и повеќето компании, Триглав Осигурување АД, Скопје ангажира разни договорни обработувачи за одделни делови за обработка на лични податоци, кои вршат дел од услугите во име и за сметка на Триглав Осигурување АД, Скопје, при што Триглав Осигурување АД, Скопје склучува договори за обработка на лични податоци со такви договорни обработувачи на лични податоци, со кои ги обврзува на истиот стандард за заштита на личните податоци, исто како самата да ги врши овие издвоени делови од обработката на личните податоци. Во исто време, овие договорни обработувачи ги обработуваат податоците само за реализација на договорно дефинираните услуги за Триглав Осигурување АД, Скопје и за никаква друга цел, ниту пак смеат да ги користат за свои цели или за цели на трети лица.

Листата со категории на обработувачи на Вашите лични податоци може да ги видите подолу во оваа политика.

8. Чување на податоците

Вашите податоци ќе ги чуваме во периодот неопходен за постигнување на целите утврдени во оваа политика за приватност, освен ако не е неопходен или дозволен со закон подолг период на чување.

Законот за супервизија на осигурување предвидува дека податоците за осигурениците и за осигурените лица се чуваат 10 години по истекот на договорот за осигурување или во случај на настанување на штета 10 години по затварање на случајот. Во случај на судска постапка за наплата на неплатени обврски од договори за осигурување, личните податоци се чуваат 10 години од завршување на судската постапка. Податоците во врска со случаите на осигурување и проценката на осигурителното покритие и висината на надоместокот за оштета односно наплата на осигурување се чуваат 10 години по затворањето на случајот на настанување на штетата. По истекот на рокот за чување податоците се бришат од базите на податоци, а документацијата се уништува на таков начин што веќе не е можно да се утврди нејзината содржина или веќе не е можно повторно да се користат.

Вашите лични податоци, кои ги обработуваме врз основа на Ваша согласност и за целите наведени во согласностите, ги чуваме сè до Ваше отповикување на согласноста или Ваш приговор за обработка на податоците за целите на директен маркетинг. Истото важи и за обработка на овие податоци во поврзани компании на кои, со Ваша согласност, биле доставени личните податоци за истата цел на обработка.

9. Автоматизирано донесување на одлуки и профилирање

Ве информираме дека некои лични податоци може да се обработуваат на автоматизиран начин кога таквата обработка е неопходна за склучување или реализација на договор за осигурување со Вас, кога тоа е дозволено со законските и подзаконските акти и кога се преземаат соодветни мерки за заштита на Вашите права и слободи и врз основа на Ваша согласност.

Во случај на обработка на податоци со автоматски средства што имаат правни ефекти врз Вас или на сличен начин значително влијаат врз Вас, имате право да побарате одлуката што се заснова само на автоматизирана обработка да не важи за Вас, со испраќање на барање до osig@triglav.mk или до oficer.lp@triglav.mk. Во овој случај, ќе се осигуриме дека автоматизираната одлука повторно ќе биде преиспитана од надлежно лице во Триглав Осигурување АД, Скопје.

10. Заштита на приватноста

10.1 Технички и организациски мерки

Во Триглав Осигурување АД, Скопје спроведуваме физички, организациски и технички мерки за заштита на податоците од загуба, кражба, недостапност и неовластено користење. Ние ги штитиме

Вашите податоци во согласност со важечкото законодавство и интерните акти со кои се регулира заштитата и безбедноста на личните податоци во Триглав Осигурување АД, Скопје како и областа на информатичката безбедност.

Сите вработени во Триглав Осигурување АД, Скопје, договорни обработувачи и други лица кои за обработка на податоците имаат Ваша лична согласност или друга соодветна правна основа за обработка, се обврзани да ја штитат доверливоста на Вашите податоци и не смеат да ги откриваат на неовластено лице или лица, кои немаат соодветна основа за обработка на Вашите лични податоци. Ние дозволуваме пристап до Вашите лични податоци само на оние лица кои треба да ги знаат овие податоци за да можат да ги обработуваат во наше име. Овие лица се обврзани со договорни обврски во врска со доверливоста, а во случај на какво било прекршување, против нив може да се поведат соодветни постапки.

Деловните простории каде што се наоѓаат носачите со лични податоци, хардверот и софтверот, внимателно се заштитени со мерки, кои што на неовластени лица им оневозможуваат неовластен пристап до личните податоци.

Ние спроведуваме, прегледуваме и одржуваме безбедносни процедури што ги исполнуваат најновите техники, стандарди и практики за заштита на податоците.

Интерната мрежа на Триглав Осигурување АД, Скопје е заштитена од надворешниот свет со заштитен сид и други активни системи за превенција, за откривање на упади, коишто се од најновата технологија.

Веб апликациите на Триглав Осигурување АД, Скопје се достапни само откако ќе се најавите со индивидуална идентификација, како што се корисничко име и лозинка, личен дигитален сертификат и други. Корисниците имаат пристап само до податоците што им се потребни за да ја извршат својата работа и задачи до кои имаат право на пристап.

10.2 Препорачани мерки за заштита на приватноста и одговорност на поединците

На поединците, односно на сите приматели на оваа политика им препорачуваме да ја заштитат и својата приватност:

- Обезбедување точни и ажурирани информации

Во случај да сте се осигуриле во нашата компанија, Ве повикуваме тековно да не известувате за промените на Вашите лични податоци. Ние ќе се настојваме да ги ажурираме Вашите податоци, во најбрз можен рок откако ќе го добиеме известувањето.

Истовремено, Ве известуваме дека при склучување на осигурувањето или подоцна, можете да дадете **Ваша согласност за комплетноста, точноста и ажурирањето на Вашите лични податоци**. Што добивате со дадената согласност? Може да има грешки во запишувањето на личните податоци, на пример погрешно да се запише личното име, датумот на раѓање, ЕМБГ итн. Со Ваша согласност, можеме да обезбедиме дека за Вас ќе водиме точни и ажурирани податоци, бидејќи во случај на сомневање ќе можеме да ја провериме нивната точност и сами да ги добиеме од официјалните евиденции и јавните регистри..

- Електронска пошта

Пред да ни испратите необезбедена е-пошта преку вашиот провајдер на интернет услуги, имајте на ум дека неговата содржина на интернет може да не биде заштитена од неовластено читање, фалсификување, итн.

- Користење на лозинки

Препорачуваме да ја осигурите безбедноста на лозинките или другите идентификатори што ги користите за најавување. Внимавајте да ги чувате правилно и да не ги откривате на други лица.

Кога, како корисник на нашите услуги, пронајдете злоупотреба на Вашето корисничко име и лозинка или друг кориснички идентификатор што го користите за пристап до веб-апликациите на Триглав Осигурување АД, Скопје Ве молиме да не известите на oficer.lp@triglav.mk, што е можно поскоро. По приемот на известувањето, ќе се погрижиме да спречиме натамошна употреба на таква лозинка.

Во случај да ги изгубите или заборавите податоците за најава (корисничка лозинка), што ги користите, за пристап до веб апликациите на Триглав Осигурување АД, Скопје ќе можете да ја ресетираате корисничката лозинка со внесување на личниот e-mail, што сте го навеле како контакт e-mail. На тој e-mail ќе добиете e-известување со линк за ресетирање на вашата корисничка лозинка.

- Антивирусна заштита

Ви препорачуваме на уредот за пристап до содржините на Триглав Осигурување АД, Скопје да имате инсталиран и активен софтвер за заштита од малциозен софтверски код.

10.3 Правила на дигиталните социјални мрежи

Триглав Осигурување АД, Скопје преку дигиталните социјални мрежи Facebook, Twitter, Youtube, LinkedIn, контактира со поединци и пошироката јавност, поради што е важно поединците да се запознаат со правилата на овие мрежи односно, со нивните политики за приватност и поставките за приватност.

Исто така, треба да бидете свесни дека вашето објавување на интернет е видливо за пошироката јавност, па затоа е многу важно да се следи бонтон за Интернет (т.е. е-бонтон), и тоа:

- мислењата и ставовите да се изразуваат културно,
- не откривајте доверливи и чувствителни лични информации,
- не откривајте информации за кои немате дозвола да ги објавувате,
- не користете логоа, знаци, трговски марки и други права на интелектуална сопственост за кои немате дозвола од сопственикот,
- не објавувајте пораки со злонамерна, навредлива, непристојна, вулгарна, клеветничка, непријателска, заканувачка, непристојна или каква било содржина што може да ги погоди другите членови на социјалната мрежа или трети страни,
- не им се заканувајте и не ги заплашувајте другите корисници.

10.4 Линкови до други веб страници, апликации и услуги

Веб-страната на Триглав Осигурување АД, Скопје може да обезбедува линкови до веб-страници на трети лица или да вклучуваат страници и услуги на трети лица. Триглав Осигурување АД, Скопје не е одговорен за заштита на приватноста или на личните податоци од страна на трети лица, даватели на апликации, даватели на оперативни системи, даватели на безжични услуги, производители на уреди итн.

Во случај да изберете да посетите таков линк, ние не сме одговорни за достапноста на избраната страница, мобилни апликации или други услуги на трети лица. Ние исто така не ги проверуваме веб-страниците на трети лица, нивните мобилни апликации или услуги и не сме директно или индиректно одговорни за нивната употреба и содржина, собирање и обработка на какви било податоци од страна на веб-страниците, мобилните апликации или услугите на овие лица. Со оглед на горенаведеното, Ви препорачуваме пред да ги користите услугите или мобилните апликации на трети лица или пред да внесете какви било лични податоци во нив, информирајте се за нивните политики за приватност или изјавите за заштита на приватноста, кои се достапни или на нивните веб-страници или при пристап (регистрација) во ваква мобилна апликација.

10.5 Деца и лични податоци

Ние не ги собираме личните податоци на децата на нашата веб-страница, со исклучок на учество во наградни игри и добивање снимен материјал на настани организирани од Триглав Осигурување АД, Скопје при што секогаш настојуваме личните податоци на децата да ги собираме во разумна мера. Во врска со личните податоци на деца под 15-годишна возраст, Триглав Осигурување АД, Скопје води посебна грижа да не ги собира, користи или открива нивните лични податоци и децата намерно не ги провлекуваме на веб апликациите на Триглав Осигурување АД, Скопје. Нивните лични податоци ги добиваме исклучиво преку контакт податоците на родителите или старателите.

Кога на одделен настан во наша организација учествуваат и деца на возраст под 15 години, ние ги добиваме и обработуваме нивните слики само со претходна писмена согласност од нивните

родители или старатели. За деца под 15-годишна возраст, согласност за учество во наградна игра мора да потпишат нивните родители или старатели. Родителите, во рамките на согласностите, може да ни дозволат да ги обработуваме личните податоци на детето заради доделување награди и за објавување на податоците за добитниците. Ако дете под 15-годишна возраст ја освои наградата, родителите или старателите на детето за тоа ќе бидат известени по e-mail, телефон или во писмена форма.

Особено би сакале да ве предупредиме дека електронските социјални мрежи во однос на нивната употреба и политиките за приватност, за кои Триглав Осигурување АД, Скопје, не е одговорен, имаат одредено пониска старосна граница за учество на децата, под претпоставка дека сите корисници или луѓе кои ставаат допаѓања, следат или на некој друг начин се вклучени во социјалната мрежа се постари од 13 години.

Во однос на горенаведеното и употребата на интернет и во врска со други услуги на информатичкото општество, Ви препорачуваме да разговарате со Вашето дете за безбедно користење на Интернет и мобилни уреди за да избегнете откривање лични податоци на децата на интернет и комуникација со непознати лица.

11. Остварување права во врска со личните податоци

Ако личните податоци во Триглав Осигурување АД, Скопје се обработуваат врз основа на согласност, поединецот може во секое време привремено или трајно да ја отповика својата согласност за обработка на лични податоци; поединецот исто така може да се спротивстави на обработката на лични податоци што се однесуваат на него за целите на директен маркетинг или да побара пристап, дополнување, корекција, ограничување на обработка, пренесување или бришење на лични податоци или да поднесе приговор против обработка на лични податоци што се обработуваат во врска со него, со писмено барање испратено на адреса: Триглав Осигурување АД, Скопје бул.8-ми Септември бр.16, 1000 Скопје, или преку oficer.lp@triglav.mk. Вашето отповикување важи за во иднина и не влијае на обработката на лични податоци што била извршена пред Вашето отповикување.

Ако се спротивставувате на обработката на лични податоци врз основа на нашите легитимни интереси, ние повеќе нема да ги обработуваме Вашите лични податоци освен ако не докажеме, во согласност со одредите на Законот за заштита на лични податоци, дека легитимните причини за обработка ги надминуваат Вашите интереси, права и слободи, или за остварување реализација или одбрана на правни барања.

Исто така, би сакале да Ве потсетиме дека доколку сметате дека се прекршени прописите со кои се регулира заштитата на личните податоци, имате право да се обратите до Агенцијата за заштита на личните податоци како надзорен орган за заштита на личните податоци на територијата на Република Северна Македонија.

12. Други информации

Било какви прашања во врска со оваа политика, забелешки, коментари и барања за помош при остварување на Вашите права во врска со обработката на Вашите лични податоци може да се упатат до офицерот за заштита на личните податоците на Триглав Осигурување АД, Скопје, на e-mail: officer.lp@triglav.mk

II. ЗАПОЗНАВАЊЕ СО ИНФОРМАЦИИТЕ ВО ВРСКА СО ОБРАБОТКА НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ ВО ПОДРАЧЈЕТО НА ОСИГУРУВАЊЕ

Овие информации се наменети за запознавање на клиентите на Триглав Осигурување АД, Скопје со информациите што мора да ги обезбедиме во врска со обработката на Вашите лични податоци во согласност со членовите 17 и 18 од Законот за заштита на личните податоци.

Во согласност со одредбите на Законот за заштита на личните податоци, ние вложивме максимални напори да ги претставиме информациите во концизна, транспарентна и што поразбирлива форма.

1.	Контролор на лични податоци и контакт податоци	Контролор: Триглав Осигурување АД, Скопје бул.8-ми Септември бр.16 1000 Скопје +389 (2) 5102 222 osig@triglav.mk Со лицето офицерот за заштита на податоците може да стапите во контакт: Триглав Осигурување АД, Скопје Офицер за заштита на личните податоци бул.8-ми Септември бр.161000 Скопје oficer.lp@triglav.mk
2.	Како ги добиваме вашите лични податоци:	Личните податоци ги добиваме директно од вас. При извршување на нашите услуги, во согласност со прописите може да користиме лични и други податоци добиени од следниве извори: • од базите на податоци на државните органи, • од базите на податоци на даватели на здравствени услуги и сродни услуги и од Заводот за здравствено осигурување, • од базите на податоци на Фондот за пензиско и инвалидско осигурување и Министерството за труд и социјална политика, • од базите на податоци на министерството надлежно за транспорт, министерството надлежно за внатрешни работи и организациите што вршат хомологација и регистрација на возила, • други бази на податоци на одделни осигурителни компании и Националното биро за осигурување, • државни органи, органи на самоуправни локални заедници, јавни агенции, јавни фондови и други лица од јавно право, како и носители на јавни овластувања и даватели на јавни услуги, врз основа на

		писмено барање и во врска со базите на лични податоци, што тие ги водат, • од други лица кои знаат нешто за случајот со осигурувањето (на пр. сторители на штета, оштетени, сведоци), • јавно објавени податоци и/или бази на податоци врз основа на јавно објавени податоци • и од други лица, врз основа на Ваша согласност.
2.1	Категории на лични податоци	Триглав Осигурување АД, Скопје во базите на податоци, што ги воспоставува, води и одржува, во согласност со прописите, што ја регулираат заштитата на личните податоци и осигурувањето ги собира, чува, пренесува и користи (во натамошниот текст: обработува) следниве лични податоци на поединци: • податоци наведени во договорот за осигурување (т.е. понуда за склучување на осигурување односно изјава за пристапување со пополнување и изјави, полиса за осигурување, специјални писмени извештаи), во анекси и додатоци на договорот за осигурување, вклучително и прашалници); • податоци за случаите на осигурување и за проценка на осигурителното покритие и висината на отштетата или на надоместокот за осигурување и за спроведување на постапки за регрес; • податоци, кои Триглав Осигурување АД, Скопје ги добива во други комуникации со договорувачот на осигурување, осигуреникот или трети лица (на пр. при наградни игри, настани организирани од Триглав Осигурување АД, Скопје, , употреба на веб апликации, итн.); • податоци за дадени согласности и податоци обезбедени од поврзана компанија во Групацијата Триглав врз основа на Ваша согласност. Посебни видови лични податоци Врз основа на Законот за супервизија на осигурување, Законот за доброволно здравствено осигурување исто така ги обработуваме Вашите здравствени податоци (на пример податоци за ваши претходни повреди, здравствениот статус, видот на телесните повреди, времетраењето на лекувањето и последиците за осигурената и оштетената страна, трошоците за медицинска нега, лековите и медицинските помагала за осигуреникот и за оштетеното лице). Овие податоци ги добиваме директно од Вас (здравствен прашалник, историја на пациент), но исто така можеме да ги добиеме од Вашиот лекар, други даватели на здравствени услуги или други лица, доколку тоа е одредено со прописите или ја имате дадено Вашата согласност.

		Во Триглав Осигурување АД, Скопје, исто така обработуваме посебни видови на податоци поврзани со Вас и врз основа на легитимниот интерес, кога во врска со исплата на регресно побарување ќе не известите за лични околности што Ви го отежнуваат плаќањето или за тоа ќе не известат лицата што сте ги овластиле. Во наведените случаи, од Вас или од Вашиот ополномоштеник ќе побараме дополнителни докази, кои ги потврдуваат наведените околности и кои можат да содржат информации за вашата финансиска, социјална или здравствена состојба. Врз основа на обезбедените докази, Триглав Осигурување АД, Скопје ќе може да одлучува за основаноста на Вашето барање и како доверител, соодветно да ги процени причините за намалување, отпис или ублажување на плаќањето на регресното побарување. Во базата на податоци за случаи на осигурување и за проценка на осигурителното покритие во согласност со Законот за супервизија на осигурување, ние исто така обработуваме лични податоци за кривични дела и прекршоци поврзани со случаи на осигурување, при што обработката на лични податоци се изведува само во оној обем, што е неопходен за да се постигне целта на обработката од точка 3.
3.	Цели на обработка на личните податоци:	Вашите лични податоци ги обработуваме во согласност со одредбите на Законот за заштита на личните податоци, Законот за супервизија на осигурување, Законот за облигациони односи, Законот за задолжително осигурување во сообраќајот, и во согласност со другите законски и подзаконски прописи што го регулираат обемот и целите на обработката на личните податоци, кои ги обработуваме како контролор.
3.1	Исполнување на договорните обврски	Така, главните цели на обработка на Вашите лични податоци, пред се, се: утврдување на потребите и барањата на клиентите, водење преговори за склучување договор за осигурување, склучување и спроведување на договори за осигурување, што исто така вклучува и наплата на неплатени обврски од име на договори за осигурување, решавање на штети, реализација на барања за поврат и други права и обврски, вклучително и истрага на сомнителни случаи на неправилно платени оштети или надоместоци од осигурување, коишто произлегуваат од осигурување, проценка на соодветноста и адекватноста на осигурителната услуга или производ според потребите и барањата на клиентите.. Обемот на обработка на лични податоци зависи од видот на одделниот производ за осигурување.

3.2	Легитимни интереси	Кога е потребно, Вашите лични податоци ги обработуваме врз основа на легитимни интереси, кои вклучуваат: • подобрување, развој и надградба на услугите, системите и производите на Триглав Осигурување АД, Скопје за лесно, ефикасно и безбедно работење, • за техничко одржување на нашата веб-страница и услуги со цел да се обезбеди безбедноста на веб-страницата и сродните услуги и со цел да се спречат злоупотреби, • управување со односите со клиентите и следење на задоволството на клиентите (обезбедување апликации со информации во врска со склучени договори и заради обезбедување на дополнителни попусти и поволности) (Triglav Komplet), анкетирање, издавање на бонуси за плаќање премии, наградување на лојалноста на клиентите со промотивни подароци, спроведување на програми за бенефиции и сл.), • подобрување на деловната комуникација со маркетинг содржина, • подготовка за разговор за продажба и преглед на претходно склучени осигурувања, • контактирање на клиентот за обновување или продолжување на осигурувањето, • понуда на нови осигурителни производи со ново покрите, кога таквите потреби и барања на клиентот се идентификуваат за време на разговорот за продажба, • испраќање понуди до сите потенцијални клиенти без претходно профилирање и испраќање понуди со претходно профилирање, кога користиме тесен сет лични податоци, кои не се посебни категории на лични податоци (пр. лично име, адреса на постојан или привремен престој, телефонски број, е- пошта, број на факс, возраст, пол, видови склучени договори за осигурување, време на истекување на договорот, итн.), • обезбедување на функционирањето на информатичките системи, безбедност на мрежата и информациите (спречување на настани, незаконски или злонамерни акти што ја загрозуваат достапноста, автентичноста, интегритетот и доверливоста на зачуваните или пренесените лични податоци, како и безбедноста на сродните ИТ услуги), спречување на неовластен пристап до информатичките системи на Триглав Осигурување АД, Скопје и реагирање на компјутерски безбедносни закани и инциденти, • заради заштита и осигурување на имотот и вработените во компанијата за осигурување од закани и насилство и во слични случаи кога без обработка на лични податоци на поединците не би можела да ги осигура и оствари сопствените легитимни интереси и права што ги ужива во согласност со законите,
-----	--------------------	---

		• заради склучување, обработка и размена на лични податоци за цели на реосигурување, • за вршење на актуарски пресметки и порамнувања и за контрола на исплатата на провизиите на застапници за осигурување, • за испитување на сомнежите за измама во осигурувањето, • со цел разгледување на барањата на регресни должници и лица кои имаат интерес за плаќање на регресното побарување и имаат овластување да го застапуваат регресниот должник, во врска со разгледување на лични околности поврзани со плаќање на регресни побарувања.
3.3	Извршување задачи во јавен интерес или при спроведување на јавни овластувања доделени на контролорот	Кога обработката е неопходна за исполнување на нашите законски обврски, кои се вршат од јавен интерес: • спроведување на даночни обврски, • надворешни ревизии на работењето во согласност со прописите од областа на осигурувањето и ревизијата, • спроведување на санкции во согласност со домашните и меѓународните регулативи, • спроведување на обврските во однос на органите за надзор на осигурителната компанија, кои вршат надзор врз работењето на осигурителниот пазар, заштита на потрошувачите, исполнување на даночни обврски, обработка на лични податоци и исполнување на други обврски (на пр. Агенција за супервизија на осигурување, Управата за јавни приходи, Пазарен инспекторат, Агенцијата за заштита на личните податоци) • и во други случаи во согласност со позитивните законски прописи.
3.4	Согласност	Вашите лични податоци може да ги обработуваме за одредени цели само врз основа на Ваша согласност (на пример за сегментиран (директен) маркетинг, вклучително и профилирање, што го извршуваме за маркетинг на нашите производи и услуги и за пласман на производи и услуги на компаниите од Групацијата Триглав, или/и за пренос на вашите лични податоци до компаниите во Групацијата Триглав – (за комплетна листа на компании, посетете ја веб-страницата на Групацијата Триглав, www.triglav.eu) со цел подготовка на прилагодени понуди за Вас од нивните сопствени производи и услуги. Ако ни дадете <u>согласност</u> за сегментиран (директен) маркетинг, вклучително со создавање профил, ќе можеме да ги обработиме следниве Ваши податоци: име, презиме, адреса, ЕМБГ, датум на раѓање, е-пошта, телефонски број, број на мобилен телефон, доколку ни ги дадете.

		Дополнително, за маркетинг цели засновани врз согласност, можеме да обработиме информации за вашата возраст и/или обемот на осигурување и/или времетраењето на осигурувањето за да обезбедиме дека, во врска со дистрибуцијата на производите за осигурување според видот на осигурителниот производ што го пласираме, ги земаме предвид барањата и потребите на нашите клиенти. Ако ни дадете согласност за доставување на податоците до компаниите во Групацијата Триглав ние ќе им ги доставиме следните ваши податоци: име, презиме, адреса, ЕМБГ, датум на раѓање, e-mail, телефонски број, број на мобилен телефон. Во случај на снимање телефонски повик, изречно ве предупредуваме на тоа, пред снимањето на телефонскиот разговор. Снимката ја чуваме за да можеме со неа да ја докажеме Вашата согласност. Вие секогаш имате право да се спротивставувате на обработката на Вашите лични податоци за цели на директен маркетинг. Во секое време можете делумно или целосно да ја отповикате Вашата согласност. Вашето отповикување важи за во иднина и не влијае на обработката што била извршена пред вашето отповикување.
4.	Корисници и категории на корисници на лични податоци и обработувачи на лични податоци	Во Триглав Осигурување АД, Скопје, Вашите лични податоци ги обработуваат лица задолжени за исполнување на договорни и законски обврски (вработени). Меѓу корисниците на лични податоци, во согласност со прописите, се Националното биро за осигурување и другите осигурителни компании во обем и за целите одредени со прописите како и други категории на корисници наведени во Листата со категории на корисници на лични податоци подолу во оваа политика. Вашите лични податоци исто така можат да бидат обработени од наши договорни обработувачи на лични податоци, чии договорни обврски во врска со обработката на лични податоци внимателно се контролираат (на пр. застапници за осигурување и посредници во различни организациски форми, даватели на услуги за маркетинг, печатници, даватели на индивидуални ИТ услуги, банки и лизинг компании со кои имате склучено кредитен или друг договорен однос и други).
4.1	Други лица на кои може да им се	Во рамките на законските обврски до Вашите лични податоци може да пристапат и надзорни органи (точка 3.3) и други лица, кога за тоа

	откријат вашите лични податоци	сте дале согласност или за пристап до податоците имаат законска основа и/или докажуваат правен интерес.
5.	Колку долго ќе ги чуваме вашите лични податоци?	Вашите лични податоци во врска со склучениот договор за осигурување ги чуваме: • 10 години по истекот на договорот за осигурување, • во случај на настанување на штета, 10 години по затварање на случајот, • во случај на судска постапка за наплата на неплатени обврски што произлегуваат од договори за осигурување, 10 години по завршувањето на судската постапка, • податоците во врска со осигурен случај и за проценка на осигурителното покритие и износот на надомест на штета, односно надомест за осигурување се чуваат 10 години по завршувањето на обработката на осигурениот случај. • во случај на обработка на вашите податоци врз основа на посебни законски обврски на кои се предвидени за Триглав Осигурување АД, Скопје обврските на компанијата се до истекот на посебните законски рокови за нивно чување. Осигурителната компанија ги чува вашите лични податоци, кои ги обработува врз основа на ваша согласност, сè до отповикување на согласноста од Ваша страна. Истото важи и за обработка на овие податоци во поврзаните компании (точка 3.4), на кои, со Ваша согласност, им биле доставени личните податоци за истата цел на обработка. Другите лични податоци добиени во рамките на склучување или спроведување на договор за осигурување или врз основа на закон, компанијата за осигурување ги чува до истекот на законскиот период за чување.
6.	Дали моите лични податоци ќе се изнесуваат во трети држави?	Пренос на податоци во трети држави, односно надвор од Европската унија се врши во согласност со условите утврдени со одредбите на Законот за заштита на личните податоци. Со оглед на горенаведеното, пренос може да се случи во согласност Кодифицираната директива 2009/103 / ЕЗ за осигурување на автомобилска одговорноста, која ги утврдува обврските на осигурителните компании во врска со осигурување на автомобилска одговорност и разгледувањето на отштетни барања во системот на зелен картон. Податоците во овие постапки се испраќаат по препорачана пошта или по e-mail обезбедени со криптирање TLS/SSL.
7.	Дали имам некаква обврска во врска со обезбедувањето на личните податоци?	Треба да ни ги дадете информациите што ни се потребни за склучување, реализација и исполнување на договорните обврски и податоците што осигурителната компанија мора да ги собере во согласност со пропишаните обврски (на пример во согласност со прописите од областа на осигурувањето, даноците,). Без вашите

		податоци, не можеме да склучиме договор со вас, ниту да го реализираме или исполниме, ако веќе сте го склучиле. Ако Вие или лицето што сте го овластиле да ве застапува не известите за околностите што ви го отежнуваат плаќањето во врска со регресно побарувањето, ќе Ве повикаме да доставите докази со кои ќе се докаже неможноста да се плати обврската. Врз основа на обезбедените докази, ќе можеме да одлучиме за основаноста на Вашето барање, во согласност со интерните акти.
8.	Дали се врши автоматизирано донесување одлуки, кое вклучува профилирање и има правни или други ефекти врз мене?	Профилирање или обработка на некои од Вашите лични аспекти се користи во следниве случаи: • во согласност со законот за осигурување, во постапката за селекција и проценка на ризик, како и при одредување на премии и при исплаќање на надомест од осигурување може да обработиме некои податоци (возраст, здравствена состојба, инвалидитет и професија и други лични околности што можат оправдано да влијаат на висината на преземениот ризик, освен пол мајчинство и бременост), во врска со осигурување од незгоди и здравствено осигурување, земајќи ја предвид личната околност на полот при пресметувањето на премиите и давачките на заедничко ниво. Осигурителните компании можат да го процесираат родовиот фактор за пресметка на осигурително-техничките резерви и за интерно одредување на цените, за одредување на цените на реосигурување, за маркетинг и рекламирање и за проценка на ризик на здравствено осигурување и осигурување од незгоди, • во случај на остварување на одредени легитимни интереси наведени во точка 5, • во сите случаи кога при собирањето на информации или подоцна сте ни дале изречна согласност за таква обработка. Триглав Осигурување АД, Скопје не го користи претходно презентираното профилирање за донесување одлуки што би се засновале само на автоматизирана обработка или би создале какви било правни ефекти за вас или на сличен начин би можеле значително да влијаат врз вас.
9.	Дали податоците се пренесуваат во трети држави или меѓународни организации?	Во случај да е неопходен пренос на личните податоци во трети земји или меѓународни организации, ние пред преносот внимателно ќе провериме дали има соодветна правна основа за таков пренос и заштитни мерки (постоење на одлука за сообразност, постоење на обврзувачки деловни правила, примена на т.н. стандардни договорни

		клаузули, одобрени механизми за сертифицирање (на пр. Штит на приватноста помеѓу Европската унија и САД), користејќи таканаречени стандардни договорни клаузули).
10.	Кои се моите права во врска со моите лични податоци?	Во секое време можам да побарам: • пристап до моите лични податоци (добивам информации за тоа дали во врска со мене обработувате лични податоци, да пристапам до нив, или да добијам копија од личните податоци, да добијам информации за целите на нивната обработка, видовите на податоци, корисниците на овие податоци или нивните категории и сл.) • корекција или бришење на моите лични податоци (бришење не може да се бара за податоци кои се чуваат или обработуваат врз основа на закон, а во некои случаи бришењето на податоците значи и раскинување на договорниот однос со нас) • ограничување на обработката на моите лични податоци (на пример: се додека не се провери нивната точност) • пренос на моите лични податоци (во случај податоците да се обработуваат врз основа на согласност или склучени со заеднички договор и со автоматизирани средства, добивам лични податоци што се однесуваат на мене или барам да бидат предадени на друг контролор) • поништување на одлука заснована исклучиво на автоматизирана обработка, која вклучува профилирање и има правни или слични значајни ефекти врз мене, а во исто време оваа одлука не е неопходна за склучување или реализација на договорот, односно не е дозволена во регулативата на Република Северна Македонија или не се заснова на мојата експлицитна претходна согласност • да дадам приговор на обработката на лични податоци што се однесуваат на мене, што се одвива единствено во легитимен интерес на Триглав Осигурување АД, Скопје или од јавен интерес (во тој случај ќе престанеме да ги обработуваме вашите лични податоци; исклучок е ако докажеме дека имаме легитимни причини за нивна обработка, кои ги надминуваат Вашите интереси, права и слободи, односно дека ни се потребни за остварување, реализација или одбрана на правни барања). Ако Вашите лични податоци ги обработуваме врз основа на Ваша согласност, вие може кога било, привремено или трајно да ја отповикате дадената согласност за обработка. Во овој случај, Вашето отповикување важи во иднина и не влијае на обработките што биле извршени пред отповикувањето. Своите барања може да ги остварувате:

		• со писмено барање испратено на адреса: Триглав Осигурување АД, Скопје бул.8-ми Септември бр.16, 1000 Скопје или на • oficer.lp@triglav.mk Кога имаме легитимни сомневања во врска со идентитетот на лицето кое поднесува барање за остварување на некое од неговите права, можеме да побараме од него да обезбеди дополнителни информации потребни за да се потврди идентитетот на лицето, на кое се однесуваат податоците од барањето. Доколку барањата на лицето на кое се однесуваат личните податоци се очигледно неосновани или претерани, особено ако се повторуваат, Триглав Осигурување АД, Скопје: • наплатува разумен надоместок, земајќи ги предвид административните трошоци за доставување на информации или известувања или спроведување на потребната мерка; • или одбива да постапи по барањето. Во случај на какви било прашања или во врска со остварување на вашите права, исто така може да контактирате со нашето овластено лице за заштита на личните податоци: oficer.lp@triglav.mk Контролата врз законитоста на обработувањето и заштитата на личните податоци, воопшто во Република Северна Македонија ја спроведува Агенцијата за заштита на личните податоци.
--	--	---

III. ЛИСТА НА КАТЕГОРИИ НА ОБРАБОТУВАЧИ НА ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ

Согласно одредбите на Законот за заштита на податоците, поимот „обработувач“ значи физичко или правно лице, орган на државната власт, државен орган или правно лице основано од државата за вршење на јавни овластувања, агенција или друго тело кое ги обработува личните податоци во име на контролорот.

Категорија на обработувач	Предмет на договорна обработка
застапници за осигурување и осигурителни посредници во различни правно-организациски форми (друштва за застапување во осигурување, брокерски друштва, туристички агенции и слично)	вршење на застапување и/или посредување во осигурување
договорни центри за асистенција	вршење на услуги за асистенција, договорени со договорот за осигурување
надворешни лекари цензори	обезбедување стручна помош и мислења
надворешни изведувачи на ИТ услуги	вршење на услуги за одржување на системите, администрација и развој на системи и апликации
изведувачки на уништување на документација со лични податоци	извршување на постапки на одвезување и уништување на документација со лични податоци
договорен партнер при реализација на маркетинг акција или настан	вршење активности во врска со реализација на маркетинг акција или настан
печатници	вршење услуги на печатење документи
детективи	испитување на сомневања за осигурителни измами
Агенции за наплата на побарувања	Вршење на услуги за наплата на побарувања по однос на должна премија за осигурување

IV. ЛИСТА НА КАТЕГОРИИ НА КОРИСНИЦИ НА ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ

Согласно одредбите на Законот за заштита на податоците, , поимот „корисник“ претставува физичко или правно лице, орган на државната власт, државен орган или правно лице основано од државата за вршење на јавни овластувања, агенција или друго тело на кое му се откриваат личните податоци без разлика дали е тоа трето лице или не.

Личните податоци во некои случаи и во пропишаниот обем може да бидат откриени на следниве корисници / категории на корисници:

Корисник/категиорија на корисници	Законски основ	Цел
Национално биро за осигурување	Закон за супервизија на осигурување, Закон за задолжително осигурување во сообраќајот	обработка на лични и други податоци заради остварување на правото од осигурување на автомобилска одговорност во земјата и странство, размена на лични податоци за осигурување помеѓу осигурителни компании, склучување и спроведување на договори за осигурување и справување со побарувања, обезбедување податоци во согласност со закон, спречување осигурителни измами.
Други компании за осигурување	Закон за супервизија на осигурување	разгледување на барања во спорен осигурен случај за утврдување на фактички околности во постапката на решавање на осигурениот случај или истрага на сомнителни случаи на неправилно платени отштети или надоместок на осигурување, спречување на осигурителни измами
Реосигурители	Закон за супервизија на осигурување	за склучување и реализација на реосигурување, следење на трендови и со нив поврзани ризици на осигурителниот пазар
Судови	Закон за парнична постапка	За водење на судски постапки
Судски вештаци, судски проценители и судски преведувачи	Закон за парнична постапка	За давање мислења во врска со стручни прашања, за кои така е одредено со закон или врз основа на проценка на судот, давање извештај за економските својства на предметот или правото и за проценка на неговата вредност, односно вредноста на штетата предизвикана на него, преведување на рочишта и преведување на документи
Полиција, обвинителства	Закон за полицијата,	Спроведување на полициските овластувања и овластувањата на јавните обвинителства

	Закон за кривична постапка, Закон за прекршоци, Закон за јавно обвинителство	
Оштетени	Закон за облигациони односи, Закон за супервизија на осигурување и др.	За остварување на отштетни барања и барања од осигурувањето
Адвокати	Закон за адвокатурата	За целите на правно застапување на странката или контролорот во конкретен предмет
Други лица, врз основа на согласноста на клиентот	Согласност	За целите, наведени во согласноста
Работодавач на осигуреникот	Закон за супервизија на осигурување, Закон за облигациони односи	Уплата од работодавачот за колективно осигурување
Странско биро за осигурување и странска компанија за осигурување,	Закон за задолжително осигурување во сообраќајот	Разгледување на отштетни барања, кои произлегуваат од осигурувања, согласно Уредбата 785/2004/ЕЗ, кога во несреќа учествува странски државјанин
Извршители	Закон за извршување	За спроведување на наплата на побарувања по основ на неплатена премија и регресни побарувања за извршување
Надворешни ревизори	Закон за ревизија, Закон за супервизија на осигурување, Закон за трговски друштва	Вршење на надворешна ревизија на работењето на друштвото, контрола на функционирањето на информатичките системи
Детективи	легитимен интерес	Испитување сомневања за осигурителни измами
Надворешни изведувачи на ИТ услуги	Легитимен интерес,	Решавање на технички и кориснички проблеми во одделен случај
Именувани изведувачи на поштенски услуги	Закон за поштенски услуги	Вршење на универзални поштенски услуги

Банки, лизинг компании и други кредитодавачи	Закон за банкарство, Закон за потрошувачки кредити, Закон за облигациони односи	За целите на реализација на залог на права од договор за осигурување (винкулација) и за намените за утврдување на кредитна оценка на кредитокорисниците
--	---	---

13. Други лица, на кои им ги откриваме вашите лични податоци

Личните податоци можат да бидат откриени на други лица кога обработката е неопходна за исполнување на законските обврски на Триглав Осигурување АД, Скопје, и законските надлежности на одредени тела и други носители на јавни овластувања. Таквите случаи претставуваат спроведување на обврските во однос на органите за надзор на Триглав Осигурување АД, Скопје, кои вршат надзор над работењето на пазарот на осигурување, заштитата на потрошувачите, исполнување на даночните обврски, обработка на лични податоци и / или исполнување на други законски овластувања: Агенција за супервизија на осигурување, Управата за јавни приходи, Пазарен инспекторат на Република Северна Македонија, Агенцијата за заштита на личните податоци, Завод за статистика, Државниот инспекторат за труд и други).

13.1 Откривања во Групацијата Триглав

Во случај на Ваша изречна согласност, личните податоци може да се обработуваат и за целите, кои што посебно сте ги навеле и во компаниите на Групацијата Триглав, со седиште во Република Северна Македонија, кои се занимаваат со осигурителна дејност и/или финансиски услуги (тука спаѓаат Триглав Осигурување Живот АД, Скопје и Триглав Пензиско Друштво).

V. ПРАВА ЗА ИНФОРМИРАЊЕ И ЗАШТИТА НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ

Правата за информирање и заштита на Вашите лични податоци може да ги остварите преку Формуларите на Триглав Осигурување АД, Скопје објавени на веб страницата.

Формуларите, отпечатени и пополнети може да ги пратите по пошта на адреса Триглав Осигурување АД, Скопје, бул.8-ми Септември бр.16, 1000 Скопје, со назнака „за Офицерот за заштита на личните податоци“ или на електронска пошта oficer.lp@triglav.mk.

Го задржуваме правото во текот на решавањето на вашето барање дополнително да ве контактираме со цел за проверка на вашиот идентитет, спречување на мобилна злоупотреба и со цел на сеопфатно разгледување на вашето барање, кога барањето не ги содржи сите податоци, потребни за негово разгледување.

ПРИЛОЗИ:
Образец бр.1 – Барање за исправка на личните податоци
Образец бр.2 – Барање за бришење на обработката на личните податоци
Образец бр.3 – Барање за ограничување на обработката на лични податоци
Образец бр.4 - Барање за пренос на личните податоци
Образец бр.5 – Барање за повлекување на согласноста за обработка на личните
Образец бр.6 – Приговор на обработката на личните податоци

14. Ажурирање на политиката на приватност

Триглав Осигурување АД, Скопје го задржува правото, повремено да ја ажурира оваа политика за приватност.

Било какви измени во оваа политика за приватност ќе влезат во сила на денот на објавувањето на веб-страницата www.triglav.mk на Триглав Осигурување АД, Скопје

Триглав Осигурување АД, Скопје препорачува сите поединци на кои оваа политика се однесува редовно да ја разгледуваат истата.

Понатамошното користење на веб-страницата или услугите на Триглав Осигурување АД, Скопје по објавените измени во политиката за приватност, значи дека се согласувате со промените.