

ДО: Сите заинтересирани страни

ПРЕДМЕТ: ИЗВЕСТУВАЊЕ ЗА ИМПЛЕМЕНТИРАНИ ИЗМЕНИ И ДОПОЛНУВАЊА НА УСЛОВИ

Почитувани,

Ве известуваме дека објавениот пречистен текст на **Услови за доброволно здравствено осигурување со асистенција за патници во странство** е врз основа на измените и дополнувањата на постојните Услови. Измените и дополнувањата на **Услови за доброволно здравствено осигурување со асистенција за патници во странство** се донесени со одлука на Управниот одбор на ВИНЕР Виена Иншуренс Груп АД Скопје број 2776/0202/1/21 од 12.03.2021 година како што следи:

**Во член 1 под наслов „ ДЕФИНИЦИИ“, дефиницијата за „Осигурен случај“ се менува и гласи:**

„ **Осигурен случај** - е штетен настан случен во странство (надвор од границите на државата во која осигуреникот е државјанин или има престој)со кој се остварува ризикот покриен со Договорот за осигурување, а кој мора да биде иден и независен од волјата на Осигуреникот, и кој го спречува продолжувањето на планираното патување и престој на Осигуреникот во странство.“

**Во член 1 под наслов „ ДЕФИНИЦИИ“, дефиницијата за „ Премија“ се менува и гласи:**

„ **Премија за осигурување** - договорен износ кој Договорувачот го плаќа на Осигурувачот;“

**Во член 1 под наслов „ДЕФИНИЦИИ“, по дефиницијата „Блиско лице“ се додава нова дефиниција која гласи:**

„ **Период на покритие** - број на осигурени денови во рамки на траењето на осигурувањето;“

**Во член 1 под наслов „ ДЕФИНИЦИИ“, дефиницијата за „ Хронична болест “ се менува и гласи:**

„ **Хронична болест** - односно болест која има перзистентна и долготрајна природа со повремени епизоди на подобрување или влошување не преставува осигуран случај.;

**Во член 1 под наслов „ ДЕФИНИЦИИ“, по дефиницијата „ Багаж “ се додава нова дефиниција која гласи:**

„ **Доцнење на багаж** - непристигнување на багажот повеќе од 20 часа сметано од пристигнувањето на дестинацијата на патување,и кое доцнење е регистрирано од надлежната аеродромска служба;“

**Во член 15 „ Осигурување на багаж и друга помош при патувањето“, во точката 3) ставот обележан со В) по зборот „ВИНЕР„ се додаваат зборовите „- Виена Иншуренс Груп АД Скопје“.**

**Во член 20 „ Општи исклучувања и ограничувања “, во точката (1) ставот обележан со 3. по зборот „епидемија и„ се додаваат зборовите „/ или пандемија на’**

**Во член 21 „ Начин на пријавување на осигурениот случај “, во точката (1) ставот обележан со 1. Се брише зборот „АДО“ а по зборот „ВИНЕР„ се додаваат зборовите „- Виена Иншуренс Груп АД Скопје“.**

**По досегашниот член 25 се додаваат нови членови 26, 27 и 28 кои гласат:**

**„Заштита на личните податоци  
Член 26**

Осигурувачот врши обработка (собирање, евидентирање, организирање, чување итн.) на личните податоци на осигуреникот, договорувачот на осигурување, неговиот законски застапник или полномошник во согласност со прописите за заштита на личните податоци и другите соодветни позитивни законски прописи, применувајќи соодветни технички и организациски мерки за обезбедување на безбедност при обработка на личните податоци кои се подетално пропишани со интерните акти за обезбедување на безбедност при обработката на личните податоци. Собраните лични податоци се дел од збирките на лични податоци на осигурувачот кој во својство на контролор на личните податоци, ги користи совесно, законито и согласно целта за кои се собрани.

Договорувачот на осигурувањето и Осигуреникот го овластуваат осигурувачот да собира, чува, обработува и ги користи личните податоци кои се неопходни за склучување и реализација на договорот за осигурување (полиса), односно оценување на осигурително покритие и степен на оштета, во согласност со член 109 од Законот за супервизија на осигурување и законските одредби за заштита на личните податоци и внатрешните акти на Осигурувачот.

Личните податоци кои се обработуваат врз законска основа, клиентот има обврска сам да ги обезбеди и да ги достави до Осигурувачот. Доставувањето на лични податоци со цел склучување (исполнување) на договор е доброволно, но треба да се има предвид дека ако личните податоци кои се неопходни за давање на услугата не бидат доставени од клиентот, тие услуги не ќе може да бидат обезбедени од страна на Осигурувачот.

Осигурувачот во својство на контролор:

- ги обработува личните податоци на клиентот за спроведување на конкретните права и обврски од договорот за осигурување, каде клиентот е договорна страна или врз основа на барање на клиентот, пред негово пристапување кон договорот,
- ги пренесува неговите лични податоци во други држави за потребите на реосигурување, решавање на меѓународни штети како и за други потреби на Осигурувачот со цел исполнување на обврските кои произлегуваат од договорот за осигурување. При вршење на преносот на личните податоци се обезбедува високо ниво на технички и организациски мерки за обезбедување на тајност и заштита на личните податоци,
- бара информации од надлежните државни органи или која било друга надлежна институција за неговите лични податоци (здравствени институции, Фонд за пензиско и инавлидско осигурување, Министерство за труд и социјална политика и др.) и истите ги употребува доколку е тоа потребно за извршување на одредбите од договорот за осигурување,
- ги дава неговите лични податоци на користење и на други надлежни институции кои за тоа поднеле писмено барање со образложение за истото, а во врска со извршување на нивните редовни работи во согласност со закон.

Личните податоци на клиентот како осигуреник, можат да се обработуваат само за цели на исполнување на правата и обврските од договорот за осигурување и да се чуваат во законски утврдените рокови.

- Осигурувачот ги обработува личните податоци на клиентот како осигуреник со цел да се процени и утврди премијата на осигурување, за давање на понуда и за склучување на договор за осигурување. Оваа обработка на личните податоци се врши врз основа на договор за осигурување /полиса. Без собирање и обработка на личните податоци на клиентот, Осигурувачот не е во можност да склучи договор.
- Личните податоци (телефонски број и електронска адреса – e-mail), Осигурувачот ги обработува со цел остварување на контакт заради ефикасно остварување на права и обврските кои произлегуваат од договорите за осигурување (полиси). Обработката на личните податоци на клиентот како осигуреник (име, презиме, емаил адреса и телефонски број, како и адреса за испраќање на одговор), заради контактирање, доставување на понуди и известување за производите и услугите на осигурувањето се врши врз основа на доброволно дадена изјава за согласност на осигуреникот, со пополнување на Формулар кој е објавен на веб страната на Осигурувачот.
- Осигурувачот ги обработува личните податоци на клиентот како осигуреник (име, презиме, емаил адреса и телефонски број) и за испитување на задоволството на клиентите во тек на траење на

договорот за осигурување. Оваа обработка на личните податоци се врши врз основа на доброволно дадена изјава за согласност на осигуреникот.

- Осигурувачот ги обработува личните податоци на клиентот како осигуреник и за статистички цели заради следење на ризикот во текот на траење на осигурувањето, процена на ризикот при обновување или склучување на идни договори за осигурување, примена на актуарската дејност и откривање и/или спречување на измами во осигурувањето. Оваа обработка на личните податоци се врши врз основа на легитимен интерес на Осигурувачот, при што легитимниот интерес на Осигурувачот за подобрување на производите и услугите на осигурувањето, преовладува над правата и слободите на клиентот како осигуреник.

Осигурувачот ја почитува забраната за правење копија од документот за лична идентификација на клиентот.

**Здравствените податоци** односно личните податоци кои се однесуваат на здравјето на клиентот се посебна категорија на лични податоци во согласност со Законот за заштита на личните податоци (чувствителни лични податоци), поради што уживаат посебна заштита, односно подлежат на построг режим на заштита.

Осигурувачот воспоставува заштитни мерки за обработка и чување на здравствените податоци. Осигурувачот ги чува здравствените податоци на клиентот одвоено од другите негови лични податоци.

Осигурувачот врши обработката на здравствените податоци пропорционално со природата и висината на ризикот кој се разгледува.

Само овластено лице може да има пристап до здравствените податоци на конкретниот клиент врз основа на издадено посебно овластување за пристап и обработка на здравствени податоци на клиентот.

Овластеното лице за обработка на здравствените податоци на клиентот, покрај почитување на техничките и организациски мерки за заштита на личните податоци утврдени со документацијата за обезбедување на тајност и заштита на личните податоци (за основно, средно и високо ниво со оглед дека се посебна категорија на лични податоци), должно е да постапува со зголемено внимание при обработка на здравствените податоци, а со цел да се спречи неовластено откривање на податоците или пристап до податоците од страна на неовластени лица.

Личните податоци кои ги обработува Осигурувачот во сегментот на доброволно здравствено осигурување, се чуваат во согласност со закон и само во траење кое е потребно за остварување на целта поради која се собрани.

Кога времето на чување на личните податоци е утврдено со закон, тие се чуваат во согласност со одредбите од тој закон. Кога личните податоци се собираат и обработуваат врз основа на договор, времето на чување е еднакво на времето на целиот период на важење на договорот, вклучително и роковите за гаранција и било кои други рокови кои произлегуваат од склучениот договор.

Кога во прашање е собирање и обработување на лични податоци по основ на изречна согласност на клиентот како осигуреник, податоците се чуваат до повлекување на согласноста, односно до исполнување на целта заради која се собрани. Кога ќе се исполни целта заради која се обработуваат личните податоци на клиентот, истите ќе бидат избришани и во случај кога клиентот не побарал повлекување на дадената согласност.

Поконкретно:

- Податоците кои се обработуваат со цел да се процени и утврди премијата на осигурување, за давање на понуда и за склучување на договор за осигурување/полиса се чуваат во текот на целото времетраење на договорот за осигурување и 10 години по престанокот на важење на договорот или во случај на настанување на штета, 10 години по затворањето на случајот на настанување на штетата, односно од денот на целосната исплата на надоместокот за настаната штета согласно член 109 став 8 од Законот за супервизија на осигурување.
- Податоците кои се обработуваат за контактирање, доставување на понуди и известување за производите и услугите на осигурување, се чуваат во текот на целото времетраење на договорот за осигурување и 5 години по престанокот на важење на договорот или до отповикување на согласноста.

- Податоците кои се обработуваат за испитување на задоволството на клиентот во тек на траење на договорот за осигурување, се чуваат во текот на целото времетраење на договорот за осигурување и 5 години по престанокот на важење на договорот или до отповикување на согласноста.
- Податоците кои се обработуваат за статистички цели, заради следење на ризикот во текот на траење на осигурувањето, процена на ризикот при обновување или склучување на идни договори за осигурување, примена на актуарската дејност и откривање и/или спречување на измами во осигурувањето се чуваат во текот на целото времетраење на договорот за осигурување и 10 години по престанокот на важење на договорот.

Осигурувачот гарантира остварување на сите права кои им припаѓаат на клиентите, а во врска со обработката на нивните лични податоци.

Клиентот во секој момент има право да побара од Осигурувачот:

- потврда дали ги обработува неговите лични податоци или не,
- пристап до неговите лични податоци кои се обработуваат,
- исправка на неговите неточни или непотполни лични податоци,
- бришење на неговите лични податоци,
- ограничување на обработката на личните податоци,
- пренос на личните податоци
- поднесување на приговор

**Право на пристап** - Клиентот има право да поднесе барање за пристап до неговите лични податоци. Ова право му овозможува да добие информација за податоците кои се обработуваат за него и да провери дали податоците се точни и ажурирани.

**Право на исправка** - Ако клиентот открие дека личните податоци што за него ги обработува Осигурувачот не се точни или не се целосни, има право да побара нивна исправка. Клиентот обично станува свесен за неточните или нецелосни податоци, по остварување на правото на пристап.

**Право на бришење** - Клиентот има право да побара Осигурувачот да ги избрише неговите лични податоци ако податоците веќе не се потребни односно престанала целата заради која биле обработувани, ако клиентот ја повлекол согласноста за нивна обработка, ако податоците биле незаконски обработувани или повеќе не е исполнета правната основа за нивна обработка.

**Право на ограничување на обработката** – Клиентот има право да побара Осигурувачот да ја ограничи обработката на личните податоци. Ова право е алтернатива на правото на бришење на податоците и може да се оствари ако клиентот ја оспорува точноста на неговите лични податоци, во периодот додека Осигурувачот не ја потврди нивната точност, ако обработката е незаконита, но клиентот се спротивставува на бришењето, а наместо тоа бара ограничување на обработката или ако податоците веќе не му се потребни на Осигурувачот, но потребни му се на клиентот за остварување на неговите правни барања.

**Право на преносливост на податоците** - Клиентот има право да ги добие од Осигурувачот неговите лични податоци во структуриран, вообичаено користен и машински читлив формат и истите да ги пренесе на друг осигурувач, без попречување од страна на Осигурувачот на кој првобитно му ги дал. Ова право е применливо кога се врши обработка на лични податоци врз основа на согласност или договор и кога обработката се врши со автоматизирани средства.

**Право на приговор** - Клиентот има право на приговор врз основа на конкретна ситуација поврзана со него, ако обработката на неговите лични податоци се заснова на легитимен интерес, ако обработка на лични податоци се врши за цели на директен маркетинг и профилирање поврзано со директниот маркетинг или за цели на научни или историски истражувања или за статистички цели.

Кога личните податоци се обработуваат врз основа на изјава за согласност, клиентот **има право на повлекување на дадената согласност**, при што повлекувањето на согласноста не влијае на законитоста на обработката која се изведувала до нејзиното повлекување. Повлекувањето на согласноста не предизвикува никакви негативни последици за клиентот. По повлекување на согласноста за обработка на личните податоци, можеби Осигурувачот нема да може да им понуди одредени услуги ако тие услуги се од таква природа, без личните податоци на клиентот, да не може да бидат понудени (пример, без обработка на емаил-от на клиентот не може да се понудат услуги на известување по пат на емаил).

Осигурувачот се обврзува да одговори по однос на барањето на клиентот на кого се однесуваат личните податоци без непотребно одлагање, во рок од 30 дена од поднесување на барањето, односно најдоцна во рок од 3 месеци во случај на комплексност на барањето.

Дополнителни информации во однос на заштита на личните податоци: <http://www.winner.mk/zastita-na-licni-podatoci/>

## **Интернационални санкции**

### **Член 27**

Осигурувачот нема да обезбеди покритие или да реализира исплата или да обезбеди друга услуга или корист за осигуреникот или друга страна до степен до кој таквото покритие, плаќање, услуга, корист и/или било каков бизнис или активност на договорната страна со кој ќе ги прекрши применливите санкции, без оглед дали тие се трговски, финансиски ембарга или економски санкции, закони или прописи кои се директно применливи за осигурувачот и доколку тоа доведе до изложување на осигурувачот на некакви санкции, забрани или ограничувања. Применливите санкции се како што следува: санкции на Европската унија (ЕУ); санкции на Обединетите нации (ОН); санкции на Соединетите Американски Држави (САД) и/или сите други санкции кои се применуваат за осигурувачот под услов истите да не ја прекршуваат законската регулатива односно локалните санкции кои се применуваат на осигурувачот. Во случај на спор помеѓу договорните страни од оваа одредба, надлежен суд е надлежниот суд во Виена или надлежниот суд во Р.С.Македонија (без референца на одредбата за судир на закони).

## **Известување на осигуреникот**

### **Член 28**

Договорувачот на осигурувањето и Осигуреникот со потпишување на договорот за осигурување/полисата изречно потврдуваат дека при склучувањето на истиот, од страна на осигурувачот во писмена форма се известени за сите податоци согласно членовите 49 и 50 од Законот за супервизија во осигурувањето односно се известени и за правото за поднесување на жалба и потврдуваат дека пред склучувањето на осигурувањето им е оставен разумен рок во кој конечно одлучиле да го склучат Договорот за осигурување. "

## **Досегашниот член 26 се пренумерира во член 29.**

Во пренумерираниот член 29 „ **Постапка по приговори**“ по ставот **1 се додаваат два нови става кои гласат:**

„ Второстепената комисија за решавање на штети по приговор е должна да одлучи по приговорот во писмен облик без одложување, но најдоцна во рок од 14 дена од денот на прием на приговорот.

За постапување и решавање по приговори е надлежен осигурувачот, а не Асистентската компанија.“

**Во пренумерираниот член 29 „ Решавање на спорови“ зборовите „Основен суд Скопје 2 Скопје“ се мениваат со зборовите „ Основниот Граѓански суд Скопје.“**

**Во футерот на текстот на Уловите, зборовите „Ул. 23 Октомври бр.11А“ се менуваат и гласат: „Бул. Борис Трајковски бр. 62“.**

**Во целокупниот текст на Условите, зборовите „РМ„ се менуваат и гласат „Р.С.М.“**

**Во целокупниот текст на Условите, зборовите „Република Македонија„ се менуваат и гласат „Р.С.Македонија“**

Со почит,

**Акционерско друштво за осигурување  
ВИНЕР- Виена Иншуренс Груп Скопје**