



Informacija o zaštiti osobnih podataka

CROATIA osiguranje d.d. Vatroslava Jagića 33, Zagreb, kao voditelj obrade osobnih podataka, štiti Vašu privatnost, te obrađuje samo osobne podatke koji su neophodni za svrhu za koju su prikupljeni. Osobne podatke prikupljamo i obrađujemo pošteno, zakonito i transparentno, te brinemo o njihovoj točnosti, potpunosti, ažurnosti i sigurnosti. Ova Informacija primijenjuje se na sve proizvode i usluge koje se pružaju od strane Croatia osiguranja d.d., odnosno i branda CROATIA osiguranje d.d. - LAQO (dalje u tekstu: LAQO).

Svrha obrade i pravna osnova za obradu

Vaše osobne podatke prikupljamo i obrađujemo u svrhu sklapanja i izvršenja ugovora o osiguranju, reosiguranju i suosiguranju, te u svrhu sklapanja i izvršenja ugovora o zajmu, u slučaju da Vi, temeljem ugovora o životnom osiguranju, želite sklopiti ugovor o zajmu. Osobne podatke prikupljamo ovisno o svrsi radi koje se obrađuju, a uključuju i slijedeće:

Identifikacijske i kontakt podatke: OIB, ime i prezime, datum rođenja, identifikacijska isprava; adresa, broj telefona/mobitela, elektronička adresa (e-mail); posebnu kategoriju osobnih podataka: podatke o zdravstvenom stanju, članstvu u sindikatu; podaci za segmentaciju tržišta: zanimanje, podatke o Vašem kućanstvu, preferencama; podatke o imovini koja se osigurava (broj registarske oznake Vašeg prijevoznog sredstva, broj šasije, lokacija i veličina nekretnine, vrijednost nekretnine/pokretnine i svi ostali podaci nužni za procjenu rizika; fotografije Vaše imovine koje se u pojedinim situacijama prikupljaju i putem web aplikacije uz primjenu odgovarajućih zaštitnih mjera; podatke povezane s radnim mjestom, podatke o ranijim štetama; audio zapisi razgovora s Kontakt centrom i djelatnicima CROATIA osiguranja d.d.; ostale podatke neophodne za realizaciju ugovora, financijske podatke i javne isprave.

Vaše osobne podatke prikupljamo radi poduzimanja radnji na Vaš zahtjev prije sklapanja ugovora, te radi ispunjenja ugovora što podrazumijeva procjene rizika i utvrđivanje iznosa premije osiguranja, obrada i izrada izračuna, ponuda i police, administraciju ugovora o osiguranju uključujući promjene i raskid ugovora te naplatu premije.

Vaše osobne podatke prikupljamo i obrađujemo i zbog toga jer su nam neophodni kako bismo poštovali naše obveze utemeljene na pozitivnim propisima na snazi u Republici Hrvatskoj, kao što su Zakon o obveznim odnosima (kako bismo mogli izvršavati naše obveze određene zakonom i ugovorom, npr. obveza naknade štete kod ugovora o osiguranju od odgovornosti), Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma (npr. u svrhu provođenja dubinske analize rizika sukladno odredbama navedenog zakona), Zakon o osiguranju (npr. radi procjene Vaših zahtjeva i potreba), kao i u Republici Hrvatskoj usvojeni standardi (npr. FATCA i CRS regulativa, a sukladno kojima obrađujemo Vaše osobne podatke u svrhu ispunjavanja obveze automatske razmjene informacija o financijskim računima) prema međunarodnim konvencijama te prema propisima drugih zemalja, ukoliko se isti primjenjuju na izvršenje ugovora.

U skladu sa Zakonom o osiguranju poslovi osiguranja su od značajnog javnog interesa, te u skladu s time obrađujemo i posebne kategorije osobnih podataka kao što su članstvo u sindikatu onda kada je taj podatak nužan za sklapanje i izvršenje ugovora o osiguranju, kao i posebnu kategoriju osobnih podataka koja se odnosi na zdravlje ispitanika onda kada je s obzirom na samu vrstu osigurateljnog pokrivača zdravstveno stanje ispitanika nužno za sklapanje i izvršenje ugovora o osiguranju, te ostvarenje zakonskih prava osiguratelja po nastupu osiguranog slučaja.

Sve prethodno navedene obveze temelje se na i služe za ispunjenje naših osnovnih obveza, a to su izvršavanje ugovora o osiguranju ili ugovora o zajmu. U slučaju da odbijete dati podatke koji su nužni za sklapanje i/ili izvršavanje ugovora, ili ispunjavanje naših pravnih obveza nećemo biti u mogućnosti s Vama sklopiti ugovor ili ispuniti obveze iz ugovora.

Vaše kontakt podatke prikupljamo i kako bismo Vam komunicirali informacije vezano za Vaše upite našoj korisničkoj podršci, zatim u svrhu dostave osigurateljne dokumentacije, aktivacije usluge poslovne elektroničke komunikacije, te u svrhu i/ili radi ponude novih proizvoda. Komunikacija s našom korisničkom podrškom moguća je i putem kanala Whatsapp, Facebook Messenger i Viber i to isključivo ako nas Vi kontaktirate ovim putem radi pružanja usluga podrške. U svakom trenutku možete prekinuti ovu komunikaciju i kontaktirati naše agente putem telefona. Napominjemo da pružatelji usluge nemaju pristup Vašim porukama, te je razdoblje čuvanja ovih poruka ograničeno.

U pojedinim slučajevima kada je s posrednikom u osiguranju sklopljen ugovor o distribuciji osiguranja u ime i za račun CROATIA osiguranja d.d., CROATIA osiguranje d.d. i posrednik u osiguranju djeluju kao zajednički voditelji obrade u onom dijelu koji se odnosi na nužnu obradu osobnih podataka radi izvršavanja ugovora o osiguranju.

Uz Vašu privolu, obrađujemo osobne podatke u svrhu istraživanja Vašeg zadovoljstva pruženim uslugama, marketinga proizvoda CROATIA osiguranja d.d., koji uključuje ponude novih proizvoda osiguranja, slanja marketinških materijala, segmentacije tržišta i druge svrhe onda kada je neophodna Vaša privola. Napominjemo da davanjem privole ne utječete na ispunjenje ili izvršenje ugovora o osiguranju, niti prestanak ili izmjena ugovora o osiguranju utječe na valjano danu privolu.

Izvor osobnih podataka

Obrađujemo osobne podatke koji su potrebni za gore navedene svrhe i kad nisu prikupljeni izravno od osobe o čijim se podacima radi, a koje smo dobili od ugovaratelja osiguranja, osiguranika, korisnika osiguranja, oštećenika ili štetnika, drugih osiguravajućih društava, nadležnih institucija, javno dostupnih izvora, procjenitelja, distributera osiguranja, punomoćnika i drugih poslovnih partnera. U pojedinim slučajevima Croatia osiguranje i njeni poslovni partneri djeluju kao zajednički voditelji obrade (npr. u suradnji s finansijskim institucijama i dr.)

Web stranica i webshop (Croatia i LAQO)

Web stranice CROATIA osiguranja d.d. koriste kolačiće kako bismo Vam pružili bolje korisničko iskustvo. Postavke kolačića možete kontrolirati i prilagođavati u Vašem web pregledniku. Više informacija o kolačićima dostupno je na našim web stranicama. Vaše osobne podatke prikupljamo i prilikom Vaše kupovine na našem webshopu, te iste obrađujemo u gore navedene svrhe. Online plaćanje odvija se putem payment gateway sustava za autorizaciju online finansijskih transakcija koji djeluju kao izvršitelji obrade u ime Croatia osiguranja d.d. i o kojoj obradi podataka više možete pročitati na našim web stranicama prije izvršenja transakcije.

U svrhu dovršetka procesa kupovine putem webshopa prikupljamo Vaše osnovne identifikacijske podatke, te iste u ovu svrhu čuvamo u razdoblju od 30 dana na koju obradu imate pravo prigovora u svakom trenutku te se Vaši osobni podaci više neće obrađivati u ovu svrhu.

Web portal Moja Croatia i mobilna aplikacija Moja Croatia i LAQO

Vaše osobne podatke prikupljamo i u svrhu registracije i prijave u Moja Croatia aplikaciju i LAQO mobilnu aplikaciju putem web portala i mobilne aplikacije. Vaši osobni podaci (ime, prezime, OIB, broj police, PAN broj, broj štete, e-mail adresa) prikupljaju se temeljem Vašeg zahtjeva za otvaranje Vašeg korisničkog računa. U svrhu brze prijave, korisnik ima mogućnost unosa osobnih podataka za otvaranje korisničkog računa očitavanjem osobne iskaznice putem svojeg mobilnog uređaja. CROATIA osiguranje d.d. ne ostvaruje pristup i ne pohranjuje fotografije osobne iskaznice korisnika kod registracije, nego se iste trenutno obrađuju u mobilnom uređaju korisnika do završetka registracije.

Automatizirana obrada osobnih podataka i profiliranje

Profiliranje se provodi u svrhu ponude novih proizvoda i segmentacije tržišta. U postupcima provođenja dubinske analize, izračuna premije osiguranja i kupovine putem webshopa provodi se automatizirana obrada osobnih podataka. U takvim obradama ispitanik ima pravo dobiti pojašnjenje i osporavati donesenu odluku.

Legitimni interes

Obrada Vaših podataka temeljem naših legitimnih interesa podliježe posebnim pravilima koja Vam omogućavaju da u svakom trenutku, na temelju Vaše posebne situacije, podnesete prigovor na takvu obradu. Legitimni interesi temeljem kojih će CROATIA osiguranje d.d. obrađivati Vaše osobne podatke su:

- sprječavanje i otkrivanje prijevара u osiguranju te prijevара i pronevjera općenito
- izravna promidžba (marketing) za potrebe obnove ugovora o osiguranju
- izradu profila i kontaktiranje ugovaratelja osiguranja (marketing) u svrhu ponude novih proizvoda
- kontaktiranje bivših ugovaratelja osiguranja i ostalih stranaka iz vlastite baze stranaka u svrhu ostvarivanja prvog kontakta i dobivanje privole za ponudu proizvoda
- kontaktiranje ugovaratelja osiguranja-kandidata za program vjernosti
- zajednički legitimni interes sa pojedinim finansijskim institucijama u svrhu upravljanja portfeljem klijenata
- provođenje video nadzora poslovnih objekata i identifikacije i evidencije posjetitelja u svrhu zaštite osoba i imovine
- provođenje snimanja telefonskih razgovora u korisničkoj podršci u svrhu prodaje osiguranja i rješavanja pritužbi i informiranja ispitanika
- kontaktiranje stranaka u svrhu završetka procesa kupovine na web stranicama
- kontaktiranje ugovaratelja osiguranja u svrhu istraživanja tržišta

U slučajevima kada se Vaši osobni podaci obrađuju u svrhu izravne promidžbe ili istraživanja tržišta, Vaše prigovore bilježimo odvojeno za brand CROATIA osiguranje i brand LAQO, a sve kako bi se osigurala privatnost Vaših osobnih podataka i kako biste samostalno mogli upravljati obradom Vaših osobnih podataka u marketinške svrhe sukladno Vašim potrebama i interesima.

Kome dostavljamo Vaše podatke

Obvezujemo se čuvati Vaše osobne podatke sukladno najvišim primjenjivim standardima, a što znači da ih nećemo priopćavati, odnosno učiniti dostupnim trećim osobama, osim kada je to nužno u svrhu sklapanja i izvršavanja ugovora o osiguranju, ostvarenje zakonskih prava osiguratelja po nastupu osiguranog slučaja, pravnih obveza voditelja obrade, legitimnog interesa ili temeljem Vaše privole:

- ako izričito pisanim putem pristanete da se priopće pojedini povjerljivi podaci za određenu namjenu ili određenoj osobi;
- ako su podaci potrebni Ministarstvu unutarnjih poslova, nadležnom državnom odvjetništvu ili drugim državnim ili nadzornim tijelima za potrebe obavljanja poslova iz njihove nadležnosti (npr. HANFA; EIOP-a, ESMA, EBA, ESRB i Zajednički odbor)
- ako su podaci potrebni u svrhu reosiguranja i suosiguranja odgovarajućem društvu za reosiguranje odnosno osiguranje;
- ako su podaci potrebni sudu ili javnom bilježniku, a predočenje tih podataka zahtijeva pisanim putem;
- u slučajevima određenima Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, Zakonom o obveznim osiguranjima u prometu i drugim mjerodavnim propisima na temelju kojih smo dužni prikupljati podatke
- u slučajevima određenim Općom uredbom o zaštiti podataka koji se odnose na mogućnost i pravila obrade osobnih podataka koje u ime osiguratelja provode izvršitelji obrade
- ako su ti podaci potrebni unutar društva članica grupe Croatia osiguranja
- ako su ti podaci potrebni zdravstvenim ustanovama i ljekarnama
- ako su podaci potrebni tvrtki pružatelju usluge asistencija (ako je ugovorena)
- ako su ti podaci potrebni pružateljima usluga tiska, pripreme i dostave pošte, npr. HITRA-i, Hrvatska pošta, Lider Expressu
- tvrtkama pružateljima informatičkih usluga u onoj mjeri koja je nužna i najčešće ograničena na mogućnost pristupa u svrhu implementacije i održavanja informatičkih rješenja
- ako su ti podaci potrebni financijskim institucijama, leasing kućama i kartičnim centrima u svrhu naplate naših usluga
- ako su ti podaci potrebni Hrvatskom uredu za osiguranje i drugim osiguravajućim društvima
- ako su ti podaci potrebni odvjetnicima, vještacima, vanjskim procjeniteljima, cenzorima
- ako su ti podaci potrebni marketinškim i drugim poslovnim partnerima, revizorskim društvima.

Razdoblje u kojem će osobni podaci biti pohranjeni

Vaše osobne podatke čuvat ćemo do ispunjenja svrhe za koju su prikupljeni i svih ugovornih prava i obveza, odnosno do isteka rokova propisanih pozitivnim propisima Republike Hrvatske. Razdoblje u kojem će osobni podaci biti pohranjeni ovisi o zakonskoj obvezi čuvanja podataka, vrsti sklopljenog ugovora o osiguranju, trajanju ugovora o osiguranju, obradi odštetnih zahtjeva kao i rokovima zastare potraživanja.

Prijenos osobnih podataka u zemlje ili međunarodne organizacije izvan Europskog gospodarskog prostora

Vaši osobni podaci u pravilu se obrađuju unutar Europskog gospodarskog prostora (EGP). Osobni podaci otkrivati će se primateljima u trećim zemljama ili međunarodnim organizacijama onda kada je isto potrebno radi sklapanja i izvršavanja ugovora o osiguranju (npr. u svrhe reosiguranja ili u obradi međunarodnih šteta) samo ako je Europska komisija odlučila da se radi o zemljama koje osiguravaju primjerenu razinu zaštite osobnih podataka propisanu Općom uredbom o zaštiti podataka, odnosno ako su predviđene odgovarajuće zaštitne mjere (npr. standardne klauzule o zaštiti podataka). Ako ne postoji odluka o primjerenosti ili odgovarajuće zaštitne mjere što uključuje obvezujuća korporativna pravila, za prijenos ili skup prijena osobnih podataka u treću zemlju ili međunarodnu organizaciju moguće je korištenje odstupanja za posebne situacije sukladno čl.49. Opće uredbe o zaštiti podataka ako je primjenjivo.

Koja su Vaša prava

- **pravo na pristup** – imate pravo u svakom trenutku kontaktirati nas i dobiti potvrdu obrađuju li se Vaši osobni podaci te, ako se ti podaci obrađuju, zatražiti pristup osobnim podacima i informacijama na koje imate pravo u svezi zaštite osobnih podataka. CROATIA osiguranje d.d. Vam osigurava kopiju osobnih podataka koji se obrađuju, a za sve dodatne kopije koje zatražite, možemo Vam naplatiti razumnu naknadu na temelju administrativnih troškova.
- **pravo na ispravak** – ako obrađujemo Vaše osobne podatke koji su netočni, u bilo kojem trenutku možete od nas tražiti da ih ispravimo, a ukoliko su oni nepotpuni, imate ih pravo dopuniti;
- **pravo na brisanje** – imate pravo od nas tražiti brisanje osobnih podataka koji se na Vas odnose ukoliko više ne postoji pravna osnova za daljnju obradu i pohranu.
- **pravo na ograničenje obrade** – možete od nas zatražiti ograničenje obrade svojih podataka:
 - ako osporavate točnost osobnih podataka tijekom razdoblja koji nam omogućuje provjeru točnosti tih podataka,
 - ako je obrada nezakonita, ali se protivite brisanju i umjesto toga tražite ograničenje uporabe tih podataka,
 - ako nam podaci više nisu potrebni za potrebe obrade, ali ih tražite radi postavljanja, ostvarivanja i obrane pravnih zahtjeva,

- ako ste uložili prigovor na obradu dok se prigovor ne riješi.
- **pravo na prenosivost podataka** – imate pravo zaprimiti Vaše osobne podatke koje ste nam pružili, u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu ako se obrada temelji na privoli ili ugovoru i provodi se u potpunosti automatiziranim putem;
- **pravo na prigovor** - u svakom trenutku možete uložiti prigovor na obradu Vaših osobnih podataka, ako se obrada temelji na našim legitimnim interesima, uključujući izradu profila ili ako Vaše podatke obrađujemo za potrebe izravnog marketinga;
- **pravo na pritužbu** – ukoliko smatrate da smo obradom Vaših osobnih podataka prekršili Opću uredbu o zaštiti podataka ili druge propise u svezi zaštite osobnih podataka, molimo da se obratite našem Službeniku za zaštitu osobnih podataka kako bismo razjasnili sporna pitanja. Svakako imate pravo podnijeti pritužbu nacionalnom nadzornom tijelu (Agencija za zaštitu osobnih podataka) ili nadzornom tijelu unutar EU;
- **pravo na povlačenje privole** - kad se obrada temelji na privoli, imate pravo u bilo kojem trenutku povući privolu, a da to ne utječe na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego što je ona povučena. Navedeno možete učiniti na isti način kako ste i dali privolu, kao i putem e-maila: info@crosig.hr ili na info telefon 072 001884;

Ostvarenje navedenih prava možete zatražiti na sljedeće kontakte:

Službenik za zaštitu podataka: putem e-maila na zastitapodataka@crosig.hr ili na telefon: 016332253

Korisnička podrška: putem e-maila na info@crosig.hr ili na info telefon 072 001884

Na adresi CROATIA osiguranje d.d. Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb te u svakoj našoj poslovnici.

U slučaju dvojbe, možemo zatražiti dodatne informacije radi provjere Vašeg identiteta, a čime štitimo Vaša prava i privatnost. Ako su Vaši zahtjevi očito neutemeljeni ili pretjerani, osobito zbog njihova učestalog ponavljanja, možemo naplatiti administrativnu naknadu ili odbiti postupiti po zahtjevu. Ako zahtjev podnesete elektroničkim putem, osim ako ne zatražite drugačije, informacije Vam pružamo u uobičajenom elektroničkom obliku.