



## *Informacija o zaštiti osobnih podataka u obradi šteta*

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 izvršenja ugovora o osiguranju, reosiguranju i suosiguranju kao i u svrhu ostvarenja odgovarajućih pravnih zahtjeva. Osobne podatke prikupljamo ovisno o svrsi radi koje se obrađuju, a uključuju i slijedeće:

Identifikacijske podatke ispitanika (npr. ime, prezime, datum rođenja, OIB, IBAN, MBO sa zdravstvene iskaznice, rodni list); kontakt podatke (npr. adresa, telefon, e-mail adresa, fax); podatke vezane uz Vašu pokretnu ili nepokretnu imovinu (npr. vozilo, plovilo) koji se mogu smatrati osobnim podacima; fotografije Vaše imovine koje se u pojedinim situacijama prikupljaju i putem web aplikacije uz primjenu odgovarajućih zaštitnih mjera kao i podatke vezane za Vaš radno-pravni status i podatke o redovnom školovanju (kod plaćanja rente za izgubljeno uzdržavanje), a koji su pribavljeni sukladno važećim propisima Republike Hrvatske; podatke vezane uz predmet osiguranja, ako se u konkretnom slučaju mogu smatrati osobnim podacima; nužne osobne podatke u svezi prekršajnog ili kaznenog postupka, ukoliko su u svezi sa prijavljenim štetnim događajem, odnosno izvršenjem ugovora o osiguranju; nužne osobne podatke o zdravlju ispitanika; podatke nužne za procjenu rizika, audio zapise razgovora s Kontakt centrom i djelatnicima CROATIA osiguranja d.d.; ostale podatke nužne za realizaciju ugovorne obveze uključujući i podatke iz prijave štete koju ste ispunili podacima.

Vaše osobne podatke prikupljamo i obrađujemo i zbog toga jer su nam neophodni kako bismo poštovali naše obveze utemeljene na ugovorom preuzetim obvezama, pozitivnim propisima na snazi u Republici Hrvatskoj, uključujući međunarodne sporazume/ugovore (primjerice, Zakon o obveznim odnosima, Pomorski zakonik, Zakon o obveznim osiguranjima u prometu, drugi propisi koji se primjenjuju tijekom obrade šteta, a sve kako bismo mogli izvršavati naše obveze određene zakonom i ugovorom, npr. obveza naknade štete kod ugovora o osiguranju od odgovornosti, odnosno ostvarivati naša prava – npr. pravo regresu), 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 usvojenih standarda (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 od značajnog su javnog interesa, te u skladu s time obrađujemo i posebne kategorije osobnih podataka kada je taj podatak nužan za 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 pokrića zdravstveno stanje ispitanika nužno za izvršavanje ugovora o osiguranju, te za ostvarenje zakonskih prava osiguratelja po nastupu osiguranog slučaja.

U ovisnosti od osiguranog slučaja, ukoliko je potrebno utvrditi postojanje osigurateljno-medicinske obveze, prema Vašim zdravstvenim podacima dužni smo postupati kao prema posebno osjetljivim podacima. Takve podatke mogu obrađivati isključivo liječnici koji u pravilu imaju položen ispit za liječnika cenzora ili su vještaci i koji su upoznati s odredbama Opće uredbe o zaštiti podataka, te su se sa CROATIA osiguranjem d.d. ugovorno obvezali na provođenje odgovarajućih sigurnosnih i tehničkih mjera kojima se štite Vaši osobni podaci. Uz navedene podatke, isto se odnosi i na podatke vezane uz Vašu pokretnu i nepokretnu imovinu, koji se isto tako mogu smatrati osobnim podacima.

U svrhu što kvalitetnijeg utvrđenja opsega štete, Vaše osobne podatke mogu obrađivati isključivo osobe koje su upoznate s odredbama Opće uredbe o zaštiti podataka, te su u potpunosti upoznati s obvezom provođenja odgovarajućih sigurnosnih i tehničkih mjera kojima se štite svi Vaši osobni podaci (procjenitelji imovinskih šteta, agronomi, veterinari, vještaci i druge ovlaštene osobe Društva) i ugovorno su se obvezali na provođenje narečenih mjera.

Napominjemo da u slučaju uskraćivanja nužnih podataka nećemo biti u mogućnosti izvršiti svoje obveze iz ugovornog odnosa.

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, 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 (npr. financijske institucije, brokери i dr.).

#### **Izvor osobnih podataka**

Navedeni osobni podaci prikupljaju se u pravilu od ispitanika, kao i od tijela državne/javne vlasti odnosno tijela s javnim ovlastima. Obradujemo 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, nadležnih institucija, javno dostupnih izvora, drugih osiguravajućih društava, procjenitelja, vještaka i drugih poslovnih partnera.

#### **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 obradujemo u gore navedene svrhe. Online plaćanje odvija se putem payment gateway sustava za autorizaciju online financijskih 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.

#### **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.

#### **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.

#### **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 prijevara u osiguranju te prijevara 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 financijskim 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

U slučajevima kada se Vaši osobni podaci obrađuju u svrhu izravne promidžbe, Vaše prigovore na marketinško kontaktiranje 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 izvršavanja ugovora o osiguranju, ostvarenje zakonskih prava osiguratelja po nastupu osiguranog slučaja, pravnih obveza voditelja obrade, legitimnog interesa ili na temelju Vaše privole, kao i u sljedećim slučajevima:

- 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 za postupak koji vodi, 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
- ako su podaci potrebni tvrtki pružatelju usluge asistencija (ako je ugovorena), tvrtki pružatelju informatičkih rješenja obrade odštetnih zahtjeva, odnosno informatičkih usluga, tiska ili dostave (npr. HITRA; HP; Lider Expres), tehničkim konzultantima, odvjetnicima, medicinskim vještacima, cenzorima, procjeniteljima, servisima, zdravstvenim ustanovama, ljekarnama, kao i kod ugovora s voditeljima obrade osobnih podataka u obradi međunarodnih šteta, a sve sukladno uputama odnosno sklopljenim ugovorima s navedenim subjektima, koji poštuju odgovarajuće tehničke i zaštitne mjere kako bi se osigurala zaštita Vaših prava;
- u slučajevima ostvarivanja regresnih prava u kojima se osobni podaci mogu dostavljati regresnim dužnicima (osiguranik, štetnik, osiguratelj štetnika i dr.), sudovima, FINA-i, HZMO-u, MUP-u, odnosno drugim tijelima pravosudne ili javne uprave
- 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 financijskim i kartičnim centrima u svrhu naplate potraživanja;
- ako su podaci potrebni u svrhu sklapanja obveznopravnog ugovora.

### **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 prijenosa 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](mailto: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](mailto:zastitapodataka@crosig.hr) ili na telefon: 016332253

Korisnička podrška: putem e-maila na [info@crosig.hr](mailto: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.