

Politika o sustavu upravljanja osobnim podacima i zaštiti privatnosti pojedinca

I. UVODNE ODREDBE

Članak 1.

Politikom o sustavu upravljanja osobnim podacima i zaštiti privatnosti pojedinca (dalje u tekstu: Politika), CROATIA osiguranje d.d. (dalje u tekstu: Društvo) određuje sustav upravljanja osobnim podacima, definira pravila, utvrđuje okolnosti prikupljanja i korištenja osobnih podataka te pravo pojedinca na zaštitu osobnih podataka.

Zaštita osobnih podataka ispitanika, odnosno korisnika usluga, radnika i drugih pojedinaca povezanih s Društvom glavni je prioritet Društva.

Članak 2

Ovom politikom Društvo stvara temelj jedinstvene i visoke razine zaštite privatnosti, primjenjivu na obradu osobnih podataka u Društvu. Detaljni postupci po pojedinim područjima opisati će se u podređenim dokumentima.

II. PODRUČJE PRIMJENE

Članak 3.

Politika se primjenjuje na sve vrste obrade osobnih podataka unutar Društva bez obzira na mjesto prikupljanja podataka.

III. POJMOVI

Članak 4.

Osobni podatak je svaki podatak koji se odnosi na fizičku osobu (pojedince) čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi; pojedinac čiji se identitet može utvrditi jest osoba koja se može identificirati izravno ili neizravno, posebno na osnovi imena identifikacijskog broja, podataka o lokaciji, mrežnog identifikatora ili uz pomoć jednog ili više obilježja specifičnih za njezin fizički, fiziološki, mentalni, gospodarski, kulturni ili socijalni identitet.

Ispitanik je fizička osoba (pojedince) čiji se identitet može utvrditi izravno ili neizravno, posebno na osnovi imena, identifikacijskog broja, podataka o lokaciji, mrežnog identifikatora ili uz pomoć jednog ili više obilježja specifičnih za njezin fizički, fiziološki, mentalni, gospodarski, kulturni ili socijalni identitet.

Obrada je svaki postupak ili skup postupaka koji se obavljaju na osobnim podacima ili na skupovima osobnih podataka, bilo automatiziranim bilo neautomatiziranim sredstvima kao što su prikupljanje, bilježenje, organizacija, strukturiranje, pohrana, prilagodba ili izmjena, pronalaženje, obavljanje uvida, uporaba, otkrivanje prijenosom, širenjem ili stavljanjem na raspolaganje na drugi način, usklađivanje ili kombiniranje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje.

Izrada profila/profiliranje je svaki oblik automatizirane obrade osobnih podataka koji se sastoji od uporabe osobnih podataka za ocjenu određenih osobnih aspekata povezanih s pojedincem, posebno za analizu ili predviđanje aspekata u vezi s radnim učinkom, ekonomskim stanjem, zdravljem, osobnim sklonostima, interesima, pouzdanošću, ponašanjem, lokacijom ili kretanjem tog pojedinca.

Posebne kategorije osobnih podataka su podaci koji otkrivaju rasno ili etničko podrijetlo, politička mišljenja, vjerska ili filozofska uvjerenja ili članstvo u sindikatu, te genetski podaci, biometrijski podaci u svrhu jedinstvene identifikacije pojedinca, podaci koji se odnose na zdravlje ili podaci o spolnom životu ili seksualnoj orijentaciji pojedinca.

Podaci koji se odnose na zdravlje su osobni podaci povezani s fizičkim ili mentalnim zdravljem pojedinca, uključujući pružanje zdravstvenih usluga kojima se daju informacije o njegovu zdravstvenom statusu.

Voditelj obrade je fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo koje samo ili zajedno s drugima određuje svrhe i sredstva obrade osobnih podataka. Kada su svrhe i sredstva takve obrade utvrđeni pravom Unije ili pravom države članice, voditelj obrade ili posebni kriteriji za njegovo imenovanje mogu se predvidjeti pravom Unije ili pravom države članice.

Izvršitelj obrade je fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo koje obrađuje osobne podatke u ime voditelja obrade.

Treća strana je fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo koje nije ispitanik, voditelj obrade, izvršitelj obrade ni osobe koje su ovlaštene za obradu osobnih podataka pod izravnom nadležnošću voditelja obrade ili izvršitelja obrade.

Primatelj je fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo kojem se otkrivaju osobni podaci, neovisno o tome je li on treća strana. Međutim, tijela javne vlasti koja mogu primiti osobne podatke u okviru određene istrage u skladu s pravom Unije ili države članice ne smatraju se primateljima; obrada tih podataka koju obavljaju ta tijela javne vlasti mora biti u skladu s primjenjivim pravilima o zaštiti podataka prema svrhama obrade.

Privola ispitanika je svako dobrovoljno, posebno, informirano i nedvosmisleno izražavanje želja ispitanika kojim on izjavom ili jasnom potvrdnom radnjom daje pristanak za obradu osobnih podataka koji se na njega odnose.

Zaštita osobnih podataka je zaštita od povrede osobnih podataka koja znači kršenje sigurnosti, a koje kršenje dovodi do slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmjene, neovlaštenog otkrivanja ili pristupa osobnim podacima koji su preneseni, pohranjeni ili na drugi način obrađivani.

IV. PRIKUPLJANJE I DALJNJA OBRADA

Članak 5.

Društvo prikuplja i dalje obrađuje podatke o ugovarateljima osiguranja jer je obrada nužna za izvršavanje ugovora o osiguranju u kojem je ugovaratelj osiguranja stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev ugovaratelja osiguranja, kao ponuditelja, prije sklapanja ugovora o osiguranju, odnosno kako bi se poduzele druge aktivnosti koje proizlaze iz tog poslovnog odnosa.

Druge obrade osobnih podataka su dozvoljene ako i u onoj mjeri u kojoj je ispunjeno najmanje jedno od sljedećega:

- a) obrada je nužna radi poštovanja pravnih obveza Društva, što uključuje ali nije ograničeno na obvezu naknade štete oštećeniku kod ugovora o osiguranju od odgovornosti; na obveze Zakona o osiguranju, osobito u pogledu distribucije osiguranja;
- b) obrada je nužna kako bi se zaštitili ključni interesi ispitanika ili druge fizičke osobe;
- c) obrada je nužna za potrebe legitimnih interesa Društva, osim kada su od tih interesa jači interesi ili temeljna prava i slobode ispitanika koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka;
- d) ispitanik je dao privolu za obradu osobnih podataka ispitanika u jednu ili više posebnih svrha.

O obradi osobnih podataka nužnoj za potrebe legitimnih interesa Društva odlučuje Uprava Društva temeljem posebne odluke.

V. OBRADA TEMELJEM PRIVOLE

Članak 6.

Privola za obradu osobnih podataka mora biti:

- jasna;
- dokumentirana;
- ukoliko se daje u vidu pisane izjave koja se odnosi i na druga pitanja onda zahtjev za privolu mora biti predočen na način da ga se može jasno razlučiti od drugih pitanja;
- u razumljivom i lako dostupnom obliku;
- dokaziva;
- isključiva;
- nedvosmislena;
- dobrovoljna;

- opoziva, što znači da ju je moguće povući u svakom trenutku bez da to utječe na zakonitost obrade na temelju privole prije njezina povlačenja, o čemu se ispitanika obavješćuje prije davanja privole.

Posebnim aktom Društvo će regulirati način obrade podataka prikupljenih temeljem privole.

VI. TRANSPARENTNOST

Članak 7.

Prije prikupljanja osobnih podataka, ispitanicima se pružaju jasne informacije o identitetu voditelja, svrsi obrade, pravnoj osnovi, o mogućoj obradi osobnih podataka temeljem legitimnih interesa Društva, radi li se o obveznom ili dobrovoljnom davanju podataka i o mogućim posljedicama uskrate davanja podataka, vrsti obrade u kojoj će se osobni podaci koristiti, razdoblju čuvanja osobnih podataka, pravima ispitanika te primateljima i eventualnim trećim osobama koje će primiti podatke.

Ukoliko Društvo nije prikupilo osobne podatke neposredno od ispitanika, pružiti će mu sve informacije iz prethodnog stavka ovog članka, uključujući izvor osobnih podataka kao i kategorije osobnih podataka o kojima je riječ.

Ugovarateljima osiguranja, fizičkim osobama, se informacije iz stavka 1. ovog članka pružaju u dokumentu Predugovorna informacija.

Informacije iz stavka 1. ovog članka pružaju se u sažetom, transparentnom, razumljivom i lako dostupnom obliku, uz uporabu jasnog i jednostavnog jezika. Informacije se pružaju u pisanom obliku ili drugim sredstvima, među ostalim, ako je prikladno, elektroničkim putem. Ako to zatraži ispitanik, informacije se mogu pružiti usmenim putem, pod uvjetom da je drugim sredstvima utvrđen identitet ispitanika.

Ako je ispitanik dijete ili maloljetnik, Društvo će poduzeti sve potrebne mjere kako bi se ispitaniku osiguralo bezuvjetno razumjevanje posljedice obrade podataka. Ako je dijete ispod dobne granice od 16 godina Društvo će tražiti privolu ili odobrenje nositelja roditeljske odgovornosti nad djetetom.

Svakom prikupljanju i daljnjoj obradi osobnih podataka djeteta i maloljetnika Društvo će pristupati s posebnom pažnjom, koristit će jasan i jednostavan jezik, te se pri tome voditi najvišim etičkim načelima.

VII. NAČELA OBRADE OSOBNIH PODATAKA

Članak 8.

Načela obrade osobnih podataka su:

- zakonitost, poštenost i transparentnost – osobni podaci su zakonito, pošteno i transparentno obrađivani s obzirom na ispitanika;
- ograničavanje svrhe – osobni podaci su prikupljeni u posebne, izričite i zakonite svrhe te se dalje ne smiju obrađivati na način koji nije u skladu s tim svrhama;
- smanjenje količine podataka – osobni podaci su primjereni, relevantni i ograničeni na ono što je nužno u odnosu na svrhe u koje se obrađuju;
- točnost – osobni podaci su točni i prema potrebi ažurni; Društvo će poduzeti svaku razumnu mjeru radi osiguravanja da se osobni podaci koji nisu točni, uzimajući u obzir svrhe u koje se obrađuju, bez odlaganja izbrišu ili isprave;
- cjelovitost i povjerljivost - osobni podaci su obrađivani na način kojim se osigurava odgovarajuća sigurnost osobnih podataka, uključujući zaštitu od neovlaštene ili nezakonite obrade te od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja primjenom odgovarajućih tehničkih ili organizacijskih mjera;
- ograničenje pohrane – osobni podaci se čuvaju u obliku koji omogućuje identifikaciju ispitanika samo onoliko dugo koliko je potrebno u svrhe radi kojih se osobni podaci obrađuju; osobni podaci mogu se pohraniti na dulja razdoblja ako će se osobni podaci obrađivati isključivo u statističke svrhe, što podliježe provedbi primjerenih tehničkih i organizacijskih mjera;
- pouzdanost – Društvo je usklađeno sa svim ranije navedenim načelima i može to dokazati.

VIII. OBVEZA POŠTIVANJA POVJERLJIVOSTI

Članak 9.

Svi zaposlenici Društva moraju se pridržavati mjera definiranih ovom Politikom. Društvo će osigurati da se i treće strane koje u okviru svoje suradnje s Društvom ostvaruju pristup osobnim podacima upoznaju sa mjerama definiranim ovom Politikom radi poštivanja istih.

Sve osobe temeljem ugovora o radu, ili bilo kojeg ugovora o poslovnom odnosu, koje posredno ili neposredno mogu doći do osobnih podataka u Društvu obvezuju se na poštivanje povjerljivosti i zaštitu privatnosti pojedinca, što obuhvaća i sprečavanje neovlaštenog pristupa osobnim podacima i opremi kojom se koristi pri obradi podataka ili njihove neovlaštene uporabe.

IX. PRAVA ISPITANIKA

Članak 10.

Ispitanik ima sljedeća prava:

1) Pravo na pristup - Ispitanik ima pravo u svakom trenutku kontaktirati Društvo i dobiti potvrdu obrađuju li se osobni podaci koji se odnose na njega te ako se takvi osobni podaci obrađuju, zatražiti pristup osobnim podacima i informacijama na koje ima pravo u svezi zaštite osobnih podataka.

Društvo osigurava kopiju osobnih podataka koji se obrađuju. Za sve dodatne kopije koje zatraži ispitanik Društvo može naplatiti razumnu naknadu na temelju administrativnih troškova. Ako ispitanik podnese zahtjev elektroničkim putem te osim ako ispitanik zatraži drukčije, informacije se pružaju u uobičajenom elektroničkom obliku.

2) Pravo na ispravak – Ispitanik ima pravo bez nepotrebnog odgađanja ishoditi od Društva ispravak netočnih osobnih podataka koji se na njega odnose. Uzimajući u obzir svrhe obrade, ispitanik ima pravo dopuniti nepotpune osobne podatke, među ostalim i davanjem dodatne izjave.

Društvo priopćuje svaki ispravak osobnih podataka svakom primatelju kojem su otkriveni osobni podaci, osim ako se to pokaže nemogućim ili zahtijeva nerazmjeran napor. Društvo obavješćuje ispitanika o tim primateljima ako to ispitanik zatraži.

3) Pravo na brisanje (pravo na zaborav) - Ispitanik ima pravo podnijeti zahtjev za brisanje osobnih podataka koji se na njega odnose.

Opravan zahtjev za brisanjem podataka mora se ispuniti bez nepotrebnog odgađanja. Ako ispitanik ima pravo na brisanje podataka, ali brisanje nije moguće ili nije razborito, podaci se moraju zaštititi blokiranjem od nedopuštene obrade. Moraju se poštovati propisani rokovi čuvanja podataka.

Društvo priopćuje svako brisanje osobnih podataka svakom primatelju kojem su otkriveni osobni podaci, osim ako se to pokaže nemogućim ili zahtijeva nerazmjeran napor. Društvo obavješćuje ispitanika o tim primateljima ako to ispitanik zatraži.

4) Pravo na ograničenje obrade - Ispitanik ima pravo od Društva ishoditi ograničenje obrade za slučajeve osporavanja točnosti, nezakonitosti obrade, prestanka potrebe za obradom, te nadilaženje legitimnih prava za obradu podataka. U skladu s primjenjivim propisima, Društvo može obrađivati osobne podatke i kada je obrada ograničena.

5) Pravo na prenosivost podataka - Ispitanik ima pravo zaprimiti osobne podatke koji se odnose na njega, a koje je pružio Društvu u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i

strojno čitljivom formatu te ima pravo prenijeti te podatke drugom voditelju obrade bez ometanja od strane Društva, ako se obrada temelji na privoli ili ugovoru i provodi se automatiziranim putem.

6) Pravo na prigovor – Ispitanik ima pravo u svakom trenutku uložiti prigovor na obradu osobnih podataka koji se na njega odnose, ako se obrada temelji na legitimnim interesima Društva, uključujući izradu profila i obradu za potrebe izravnog marketinga.

7) Pravo na povlačenje privole – Ispitanik ima pravo u svakom trenutku povući svoju privolu. Povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade na temelju privole prije njezina povlačenja. Povlačenje privole mora biti jednako jednostavno kao i njezino davanje.

8) Pravo na naknadu štete i odgovornost – ispitanik koji je pretrpio imovinsku ili neimovinsku štetu zbog kršenja propisanih zakonskih odredbi ima pravo na naknadu od voditelja obrade ili izvršitelja obrade za pretrpljenu štetu.

Način ostvarivanja prava – ispitanik može svoja prava navedena u ovom članku ostvariti putem kontakt podataka objavljenih na web stranicama Društva, te u zaprimljenim informacijama u predugovaranju. Ukoliko smatra da je došlo do nepravilnosti u obradi njegovih osobnih podataka, ispitanik ima pravo kontaktirati službenika za zaštitu osobnih podataka Društva. Također, ispitanik ima pravo na podnošenje prigovora nacionalnom nadzornom tijelu.

X. INFORMIRANJE

Članak 11.

Društvo osigurava da se ispitaniku pruže sve informacije koje treba dostaviti ako se osobni podaci prikupljaju od ispitanika ili ako osobni podaci nisu dobiveni od ispitanika, kao i da se ispitanika upozna s njegovim pravima iz prethodnog članka. Društvo će informacije o zaštiti osobnih podataka objaviti na službenim web stranicama.

XI. EVIDENCIJA I ČUVANJE PODATAKA

Članak 12.

Društvo je uspostavilo i održava evidencije osobnih podataka i obrada koje se nad njima provode, a za svaku obradu i vrstu osobnih podataka imenovat će odgovornu osobu. Odgovorna osoba osigurava da se u obradu uključuju isključivo osobni podaci za čiju obradu postoji zakonita osnova.

Članak 13.

Osobni podaci su primjereni, bitni i ograničeni na ono što je nužno za svrhe u koje se podaci obrađuju. Zbog toga je osigurano da je razdoblje u kojem se osobni podaci pohranjuju ograničeno na strogi minimum. Osobni podaci se obrađuju samo ako se svrha obrade opravdano ne bi mogla postići drugim sredstvima. Radi osiguravanja da se osobni podaci ne drže duže nego što je nužno, Društvo, kao voditelj obrade, je odredilo rok za brisanje ili periodično preispitivanje. Poduzet je svaki opravdani korak radi osiguravanja da se netočni osobni podaci isprave ili izbrišu.

Sukladno internom aktu Društva o arhiviranju propisani su način i rokovi čuvanja i arhiviranja osobnih podataka, dok se oni za koje ne postoji zakonita osnova čuvanja, moraju bez odlaganja uništiti ili anonimizirati.

XII. TEHNIČKA I INTEGRIRANA ZAŠTITA PODATAKA

Članak 14.

Osobni podaci koje Društvo prikuplja i obrađuje u svom radu smatraju se povjerljivim te se s njima mora postupati sa posebnom pažnjom, a koristiti se smiju isključivo o skladu s razlogom iz kojeg su prikupljeni.

Društvo će osobne podatke prikupljati i pohranjivati isključivo u mjeri u kojoj je to potrebno za ispunjenje svrhe obrade. Prilikom pohrane podataka, osobni će se podaci pohranjivati na najmanjem mogućem broju mjesta na kojima moraju biti adekvatno zaštićeni. Pristup osobnim podacima smije biti omogućen isključivo na temelju poslovne potrebe. Zabranjeno je koristiti osobne podatke u svrhe razvoja ili testiranja IT sustava. Gdje god je to moguće, osobni podaci moraju biti zaštićeni enkripcijom, pseudonimizacijom ili anonimizacijom.

Društvo će posebnim aktom definirati procedure i mjere za tehničku i integriranu zaštitu podataka.

XIII. UPRAVLJANJE INCIDENTIMA I IZVJEŠĆIVANJE O POVREDI

Članak 15.

Društvo uspostavlja :

- procedure odgovora na incidente vezane uz narušavanje sigurnosti osobnih podataka unutar Društva te kod trećih strana kojima je ustupila ili koje su Društvu ustupile osobne podatke
- strukturu odgovornosti za izvještavanje o incidentima vezanim uz sigurnost osobnih podataka
- mjere za detekciju neovlaštenog pristupa osobnim podacima i curenja osobnih podataka iz informacijskog sustava.

Članak 16.

U slučaju narušavanja sigurnosti osobnih podataka, Društvo će bez odlaganja, a najkasnije u roku od 72 sata po otkrivanju incidenta, o tome izvijestiti nadležno tijelo.

U slučaju odljeva osobnih podataka, Društvo će na prikladan način o tome obavijestiti ispitanike čiji su podaci kompromitirani.

XIV. PROCJENA UČINKA NA ZAŠTITU PODATAKA

Članak 17.

Ako je vjerojatno da će neka vrsta obrade, osobito putem novih tehnologija i uzimajući u obzir prirodu, opseg, kontekst i svrhe obrade, prouzročiti visok rizik za prava i slobode pojedinaca, Društvo će prije obrade provesti procjenu učinka predviđenih postupaka obrade na zaštitu osobnih podataka.

Procjena učinka na zaštitu osobnih podataka nužna je za:

- sustavne i opsežne procjene osobnosti i izrade profila ispitanika (kod odluka koje mogu imati pravne učinke),
- sustavno praćenje javno dostupnog područja u velikoj mjeri.

XV. SLUŽBENIK ZA ZAŠTITU OSOBNIH PODATAKA

Članak 18.

Službenik za zaštitu osobnih podataka ima zadatak informirati i savjetovati voditelja obrade ili izvršitelja obrade te zaposlenike koji obavljaju obradu o njihovim zakonskim obvezama o zaštiti osobnih podataka, pratiti zakonitost obrade, pružati savjete, kada je to zatraženo, u pogledu procjene učinka na zaštitu osobnih podataka i praćenje njezina izvršenja.

Zadaće Službenika za zaštitu osobnih podataka su osigurati da su rukovodeće osobe i radnici upoznati s obvezama u pogledu zaštite osobnih podataka, te u tu svrhu priprema odgovarajuću edukaciju i prati njezino provođenje.

Službenika za zaštitu osobnih podataka imenuje Uprava Društva.

XVI. DIZANJE SVIJESTI

Članak 19.

Službenik za zaštitu osobnih podataka osigurava odgovarajuće informacije potrebne za edukaciju radnika o postupanju sa osobnim podacima i ovlašten je za savjetovanje i koordinaciju poslova u navedenom području.

Sve organizacijske jedinice Društva odgovorne su za upoznavanje radnika sa poštivanjem pravila i postupanjem iz područja zaštite osobnih podataka.