

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 one osobne podatke koji su nužni za svrhu za koju su prikupljeni. Osobne podatke prikupljamo i obrađujemo pošteno, zakonito i transparentno te brinemo o njihovoj točnosti, potpunosti, ažuriranosti i sigurnosti. Ova Informacija primjenjuje se na sve proizvode i usluge koje pružaju Croatia osiguranje d.d. odnosno brend CROATIA osiguranje d.d. – LAQO (u daljnjem 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 sljedeće:

Identifikacijske podatke ispitanika (npr. ime, prezime, datum rođenja, OIB, IBAN, MBO sa zdravstvene iskaznice, rodni list); kontaktne podatke (npr. adresa, telefon, *e-mail* adresa, fax); podatke povezane s Vašom pokretnom ili nepokretnom imovinom (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 povezane s Vašim radno-pravnim statusom i podatke o redovnom školovanju (kod plaćanja rente za izgubljeno uzdržavanje), a koji su pribavljeni u skladu važećim propisima Republike Hrvatske; podatke povezane s predmetom osiguranja, ako se u konkretnom slučaju mogu smatrati osobnim podacima; nužne osobne podatke u svezi prekršajnog ili kaznenog postupka, ako su u svezi s prijavljenim štetnim događajem, odnosno izvršenjem ugovora o osiguranju; nužne osobne podatke o zdravlju ispitanika; podatke nužne za procjenu rizika, zvučne 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 što su nam nužni 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; 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 u skladu s odredbama navedenog zakona), Zakon o osiguranju (npr. radi procjene Vaših zahtjeva i potreba), kao i standarde usvojene u Republici Hrvatskoj (npr. regulativa FATCA i CRS, u skladu s kojima obrađujemo Vaše osobne podatke u svrhu ispunjavanja obveze automatske razmjene informacija o financijskim računima) prema međunarodnim konvencijama te prema propisima drugih zemalja, ako se 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 su oni nužni za izvršenje ugovora o osiguranju, kao i posebnu kategoriju osobnih podataka koja se odnosi na zdravlje ispitanika onda kada je s obzirom na vrstu osigurateljnog pokrića zdravstveno stanje ispitanika nužno za izvršavanje ugovora o osiguranju te za ostvarenje zakonskih prava osiguratelja po nastupu osiguranog slučaja.

Ovisno o osiguranom slučaju, ako 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 povezane s Vašom pokretnom i nepokretnom imovinom, 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 upoznate 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 kontaktne podatke prikupljamo i kako bismo s Vama podijelili informacije u vezi s Vašim upitima našoj korisničkoj podršci, zatim u svrhu dostave osigurateljne dokumentacije, aktivacije usluge E-klijent 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 tim putem radi pružanja usluga podrške. U svakom trenutku možete prekinuti takvu komunikaciju i kontaktirati naše agente telefonom. Napominjemo da pružatelji usluge nemaju pristup Vašim porukama te da je razdoblje čuvanja tih poruka ograničeno.

U 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, brokeri 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. 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, nadležnih institucija, javno dostupnih izvora, drugih osiguravajućih društava, procjenitelja, vještaka i drugih poslovnih partnera.

Mrežna stranica i webshop (Croatia i LAQO)

Mrežne stranice CROATIA osiguranja d.d. koriste se kolačićima kako bismo Vam pružili bolje korisničko iskustvo. Postavke kolačića možete kontrolirati i prilagođavati u svojem mrežnom pregledniku. Više informacija o kolačićima dostupno je na našim mrežnim stranicama. Vaše osobne podatke prikupljamo i prilikom Vaše kupovine na našem

webshopu te ih obrađujemo 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. O toj obradi podataka možete više pročitati na našim mrežnim stranicama prije izvršenja transakcije.

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

Mrežni portal Moja Croatia i mobilna aplikacija Moja Croatia i LAQO

Vaše osobne podatke prikupljamo i u svrhu registracije i prijave u aplikaciju Moja Croatia te mobilnu aplikaciju LAQO putem mrežnog portala i mobilne aplikacije. Vaši osobni podaci (ime, prezime, OIB, broj police, PAN broj, broj štete, *e-mail* adresa) prikupljaju se na temelju 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 pri registraciji, nego se one trenutno obrađuju u mobilnom uređaju korisnika do završetka registracije.

Legitimni interes

Obrada Vaših podataka na temelju 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 na temelju kojih će

CROATIA osiguranje d.d. obrađivati Vaše osobne podatke jesu:

- sprječavanje i otkrivanje prijevара u osiguranju te prijevара i pronevjera općenito
- izravna promidžba (marketing) za potrebe obnove ugovora o osiguranju
- izrada 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 s pojedinim financijskim institucijama u svrhu upravljanja portfeljem klijenata
- videonadzor poslovnih objekata te identifikacija i evidencija posjetitelja u svrhu zaštite osoba i imovine
- snimanje telefonskih razgovora u korisničkoj podršci u svrhu prodaje osiguranja i rješavanja pritužbi i informiranja ispitanika
- kontaktiranje stranaka u svrhu završetka procesa kupovine na mrežnim stranicama.

U slučajevima kada se Vaši osobni podaci obrađuju u svrhu izravne promidžbe, Vaše prigovore na marketinško kontaktiranje bilježimo odvojeno za CROATIA osiguranje d.d. i *brand* LAQO, kako bi se osigurala privatnost Vaših osobnih podataka i kako biste samostalno mogli upravljati obradom svojih osobnih podataka u marketinške svrhe u skladu s Vašim potrebama i interesima.

Kome dostavljamo Vaše podatke

Obvezujemo se čuvati Vaše osobne podatke u skladu s najvišim primjenjivim standardima, što znači da ih nećemo priopćavati odnosno učiniti dostupnim trećim osobama, osim kada je to nužno u svrhu izvršavanja ugovora o osiguranju, ostvarenja 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, 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 Express), tehničkim konzultantima, odvjetnicima, medicinskim vještacima, cenzorima, procjeniteljima, servisima, zdravstvenim ustanovama, ljekarnama, kao i kod ugovora s voditeljima obrade osobnih podataka u obradi međunarodnih šteta; sve u skladu s 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 otkrivat će se primateljima u trećim zemljama ili međunarodnim organizacijama onda kada je to 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 u skladu s čl. 49. Opće uredbе o zaštiti podataka, ako je primjenjivo.

Koja su Vaša prava

- **Pravo na pristup** – u svakom trenutku imate nas pravo kontaktirati 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. osigurava Vam 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 ako su nepotpuni, imate ih pravo dopuniti.
- **Pravo na brisanje** – imate pravo od nas tražiti brisanje osobnih podataka koji se odnose na Vas ako 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 koje 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 svoje 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** – ako 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 razriješili sporna pitanja. Svakako imate pravo podnijeti pritužbu nacionalnom nadzornom tijelu (Agencija za zaštitu osobnih podataka) ili nadzornom tijelu unutar EU-a.
- **Pravo na povlačenje privole** – kada 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 infotelefon 072 001884.

Ostvarenje navedenih prava možete zatražiti na sljedeće kontakte:

- službenik za zaštitu podataka: *e-mailom* na zastitapodataka@crosig.hr ili na telefon: 01633225
- korisnička podrška: *e-mailom* na info@crosig.hr ili na infotelefon 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, čime štitimo Vaša prava i privatnost. Ako su Vaši zahtjevi očito neutemeljeni ili pretjerani, posebice zbog njihova učestalog ponavljanja, možemo naplatiti administrativnu naknadu ili odbiti postupiti po zahtjevu. Ako zahtjev podnesete elektroničkim putem, osim ako ne zatražite drukčije, informacije Vam pružamo u uobičajenom elektroničkom obliku.