

Informacije ugovaratelju osiguranja prije sklapanja ugovora za osiguranje naknade pomoći na cesti u Hrvatskoj i Europi (Croatia asistencija)

Ova obavijest ima za svrhu pružiti informacije ugovaratelju osiguranja/osiguraniku potrebne za lakše razumijevanje osiguranja naknade pomoći na cesti u Hrvatskoj i Europi (Croatia asistencija). Sukladno Zakonu o osiguranju i Zakonu o zaštiti potrošača CROATIA osiguranje d.d. (dalje u tekstu: Osiguratelj), prije sklapanja Ugovora o osiguranju, obavještava ugovaratelja osiguranja/osiguranika o sljedećim informacijama i podacima:

1. Tvrtka i sjedište društva za osiguranje

Društvo za osiguranje kod sklapanja ugovora za osiguranje naknade pomoći na cesti u Hrvatskoj i Europi (Croatia asistencija) je CROATIA osiguranje d.d. sa sjedištem u Zagrebu, Vatroslava Jagića 33, MBS: 080051022 upisano u registar Trgovačkog suda u Zagrebu, OIB: 26187994862. Nadležno tijelo za nadzor društava za osiguranje, Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: HANFA), je dana 6. prosinca 2007. godine donijelo rješenje Klasa: UP/I-453-02/07-30/09, Ur.broj: 326-112-07-7 kojim se CROATIA osiguranju d.d. daje dozvola za obavljanje djelatnosti sklapanja i ispunjavanja ugovora o životnom i neživotnom osiguranju.

2. Uvjeti osiguranja koji se primjenjuju na ugovor o osiguranju

Na ugovor za osiguranje naknade pomoći na cesti u Hrvatskoj i Europi (Croatia asistencija) primjenjuju se Uvjeti za osiguranje naknade pomoći na cesti u Hrvatskoj i Europi (Croatia asistencija) (dalje u tekstu: Uvjeti).

3. Rok u kojem ponuda obvezuje ponuditelja, pravo na opoziv ponude za sklapanje ugovora o osiguranju i pravo na odustanak od sklopljenog ugovora o osiguranju

Ponuda obvezuje ponuditelja, ako on nije odredio kraći rok, za vrijeme od 8 dana, od dana dostave ponude drugoj ugovornoj strani. Ponuda se može opozvati od strane ponuditelja u istom gore navedenom roku od 8 dana od dana dostave ponude drugoj ugovornoj strani.

Kada je ugovor o osiguranju sklopljen na daljinu (putem weba), ugovaratelj osiguranja može jednostrano raskinuti/odustati od ugovora o osiguranju, ne navodeći razloge za raskid/odustanak, u roku od 14 (četnaest) dana od dana sklapanja ugovora o osiguranju, ako do tada nisu korištena prava iz osiguranja, slanjem pisane obavijesti na adresu sjedišta društva za osiguranje poslane prije isteka roka za raskid/odustanak od ugovora.

4. Uvjeti za prestanak i raskid ugovora

Ugovor o osiguranju prestaje u slučaju odjave vozila zbog uništenja, rashodovanja, stavljanja izvan prometa (mirovanja) ili krađe vozila. Fizička osoba/Potrošač ima pravo na jednostrani raskid ugovora koji je sklopljen izvan poslovnih prostorija ili na daljinu i to u roku od 14 dana od sklapanja ugovora. Ako drugačije nije ugovoreno, ugovor o osiguranju proizvodi svoje učinke istekom dana koji je njime označen kao dan početka trajanja osiguranja, pa sve do svršetka posljednjeg dana roka za koji je osiguranje ugovoreno.

5. Trajanje ugovora o osiguranju

Obveza osiguratelja iz ugovora o osiguranju, ako nije drugačije ugovoreno, počinje po isteku 24-tog sata dana koji je u polici osiguranja naveden kao početak osiguranja, a prestaju po isteku 24-tog sata koji je u polici osiguranja naveden kao dan isteka trajanja osiguranja. Ugovor za osiguranje za osiguranje naknade pomoći na cesti u Hrvatskoj i Europi (Croatia asistencija) sklapa se na godinu dana. Početak i prestanak osiguranja naknade pomoći na cesti u Hrvatskoj i Europi (Croatia asistencija) uz Putno zdravstveno osiguranje (PZO) veže se uz trajanje police putnog zdravstvenog osiguranja.

6. Visina premije osiguranja, način plaćanja premije osiguranja, visina doprinosa, poreza i drugih troškova i naknada i ukupan iznos plaćanja

Visina premije za osiguranje naknade pomoći na cesti u Hrvatskoj i Europi (Croatia asistencija) navedena je na polici osiguranja. Na premiju za osiguranje naknade pomoći na cesti u Hrvatskoj i Europi (Croatia asistencija) se plaća se posebni porez sukladno pozitivnim propisima Republike Hrvatske. Premija se može platiti gotovinski ili bezgotovinski (kreditne i debitne kartice, Internet bankarstvo, trajni nalog). Ugovaratelj osiguranja odnosno osiguranik dužan je platiti premiju osiguranja u ugovorenom roku. Plaćanje premije se može ugovoriti i obročno. Ukupan iznos plaćanja nalazi se na polici osiguranja.

7. Informacije o postupku rješavanja pritužbi

Ugovaratelj osiguranja/osiguranik i korisnik osiguranja i drugi imatelj određenih prava i obveza (dalje u tekstu: podnositelj pritužbe) temeljem sklopljenog ugovora o osiguranju imaju pravo podnijeti Osiguratelju pritužbu na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenja obveza iz ugovora o osiguranju, i to zbog postupanja Osiguratelja i zbog postupanja osobe koja za Osiguratelja obavlja poslove zastupanja u osiguranju.

Pritužba se može podnijeti: u prostorijama Osiguratelja popunjavanjem obrazaca za pritužbe; putem pošte na adresu: CROATIA osiguranje d.d., PP 56, 10002 Zagreb; putem elektroničke pošte na e-mail adresu: pritužbe@crossig.hr; pozivom na telefonski broj 0800 1884, telefaksom na broj: 01 633 2020.

Pritužba treba sadržavati:

- ime i prezime i adresu podnositelja pritužbe koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno tvrtku, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe koji je pravna osoba;
- razloge pritužbe i zahtjeve podnositelja pritužbe te dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe kada ih je moguće priložiti, a može sadržavati i isprave koje nisu bile razmatrane u postupku u kojem je donesena odluka zbog koje se pritužba podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza;
- datum podnošenja pritužbe i potpis podnositelja pritužbe odnosno osobe koja ga zastupa;
- punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku.

Sektor za market menadžment je nadležan za upravljanje procesom rješavanja pritužbi. Osiguratelj će dostaviti odgovor na pritužbu podnositelju pritužbe u roku od 15 (petnaest) dana od dana kada je pritužba zaprimljena kod Osiguratelja, a iznimno, kada se odgovor ne može dati unutar navedenog roka, Osiguratelj će obavijestiti podnositelja pritužbe o razlozima kašnjenja i naznačiti kada će postupak biti dovršen i kada će biti odgovoreno na pritužbu. Ako Osiguratelj u cijelosti ili djelomično ne udovolji zahtjevu podnositelja pritužbe, nezadovoljan podnositelj pritužbe može: podnijeti pritužbu Pravobranitelju osiguranja zbog kršenja Kodeksa osigurateljne i reosigurateljne etike i/ili pokrenuti postupak za mirno rješavanje spora (primjerice pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i/ili Centrom za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje). Prijedlog za mirenje dostavlja se u pisanom obliku. Ako spor nije riješen na koji od predviđenih načina, za rješavanje spora nadležan je stvarno nadležni sud u Zagrebu.

Ako ugovaratelj osiguranja/osiguranik ili druga zainteresirana osoba smatra da Osiguratelj ili osoba koja obavlja poslove zastupanja Osiguratelja ne postupa u skladu sa svojim obvezama, mogu o tome podnijeti predstavku Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga.

8. Zaštita osobnih podataka – informacija ispitniku

CROATIA osiguranje d.d., kao voditelj obrade osobnih podataka, štiti Vašu privatnost, te obrađuje samo osobne podatke koji su neophodni za svrhu za koju su prikupljeni, a kategorije osobnih podataka koje prikupljamo radi ispunjenja svrhe su sljedeće: Identifikacijski podaci: OIB, ime i prezime, broj osobne; Kontakt podaci: adresa, telefon, mob, elektronička adresa (e-mail); Posebna kategorija osobnih podataka: podaci o zdravlju, članstvu u sindikatu; podaci za segmentaciju tržišta: zanimanje, podaci o Vašoj obitelji, o Vašoj imovini, preferencama, snimljeni razgovori sa Kontakt centrom Osiguratelja i savjetnicima u prodaji; Podaci o pokretinama / nekretninama: broj registrarske oznake Vašeg prijevoznog sredstva, broj šasije, lokacija i veličina nekretnine, vrijednost nekretnine/pokretine i svi drugi podaci definirani upitnicima za procjenu rizika; Ostali podaci neophodni za realizaciju ugovorne obveze: IBAN, datum rođenja, broj šasije, registrarski broj vozila, godišnji prihod. Osobne podatke prikupljamo i obrađujemo pošteno, zakonito i transparentno te brinemo o njihovoj točnosti, potpunosti, ažurnosti i sigurnosti.

8.1. Svrha obrade i pravna osnova za obradu

Vaše osobne podatke prikupljamo i obrađujemo u svrhu sklapanja i izvršenja ugovora o osiguranju, reosiguranju i suosiguranju.

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), Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma (npr. u svrhu provođenja dubinske analize stranke 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). Sve prethodno navedene obveze temelje se na i služe za ispunjenje naših osnovnih obveza, a to su izvršavanje ugovora o osiguranju.

Uz Vašu privolu, obrađujemo osobne podatke u svrhu telefonskih istraživanja Vašeg zadovoljstva pruženim uslugama, marketinga proizvoda CROATIA osiguranja d.d. koji uključuje ponudu novih proizvoda osiguranja, slanja marketinških materijala, segmentacije tržišta, i druge svrhe za koje 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.

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

8.2. Obveza čuvanja osobnih podataka

Obvezujemo se čuvati Vaše osobne podatke sukladno najvišim primjenjivim standardima, a što znači da ih nećemo priopćavati, odnosno učiniti dostupnim trećim osobama, osim 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 ili nadležnom državnom odvjetništvu za potrebe obavljanja poslova iz njihove nadležnosti;
- ako su podaci potrebni u svrhu reosiguranja i suosiguranja odgovarajućem društvu za reosiguranje odnosno osiguranju;
- 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;
- ako su ti podaci potrebni HANFA-i, nadležnom nadzornom tijelu, odnosno drugom nadzornom tijelu, uključujući EIOPA-u, ESMA-u, EBA-u, ESRB i Zajednički odbor, u svrhu nadzora koji provodi u okviru svojih nadležnosti;
- ako su ti podaci potrebni poreznom tijelu u postupku koji ono provodi u okviru svojih nadležnosti;
- u slučajevima određenima Zakonom o obveznim osiguranjima u prometu i drugim mjerodavnim propisima na temelju kojih smo dužni prikupljati podatke;
- u slučajevima određenima UREDBOM (EU) 2016/679 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA koji se odnose na mogućnost i pravila obrade osobnih podataka koje u ime osiguratelja provode izvršitelji obrade.

8.3. Primatelji ili kategorije primatelja osobnih podataka

U svim prethodno navedenim slučajevima ćemo Vaše osobne podatke priopćiti isključivo gore izričito navedenim trećim osobama i/ili osobama izričito propisanim u gore navedenim i drugim zakonima i propisima na snazi u Republici Hrvatskoj (kao što su Ured za sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, financijski inspektorat, porezna uprava i sl.).

8.4. 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.

8.5. 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. Osiguratelj Vam osigurava kopiju osobnih podataka koji se obrađuju, a za sve dodatne kopije koje zatražite, možemo Vam naplatiti razumnu naknadu na temelju administrativnih troškova. Ako zahtjev podnesete elektroničkim putem, osim ako ne zatražite drugačije, informacije Vam pružamo u uobičajenom elektroničkom obliku;
- **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 ako smo ih nezakonito obradili ili ako osobni podaci više nisu nužni u odnosu na svrhu obrade ili sl. Molimo da uzmete u obzir da postoje razlozi koji onemogućuju trenutačno brisanje, primjerice radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva, a o čemu ćemo Vas detaljno izvijestiti u odnosu na svaki pojedini zahtjev;
- **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;

- **pravo na prenosivost podataka** – imate pravo zaprimiti Vaše osobne podatke koje ste nam pružili, u strukturiranom, uobičajeno upotrebljivom i strojno čitljivom formatu te imate pravo prenijeti te podatke drugom voditelju obrade, ako se obrada temelji na privoli ili ugovoru i provodi se 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 UREDBU (EU) 2016/679 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA ili druge propise u svezi zaštite osobnih podataka, molimo da se obratite našem Službeniku za zaštitu osobnih podataka kako bismo razjasnili sporna pitanja. Navedeno možete učiniti na sljedeće kontakte: Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb, telefon: 016332253, te e-mail: zastitapodataka@crosig.hr. 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 besplatni info telefon 08001884;
- **pravo na naknadu štete** – ukoliko ste pretrpjeli (ne)imovinsku štetu zbog kršenja relevantnih zakonskih odredbi, imate pravo na naknadu od nas ili izvršitelja obrade za pretrpljenu štetu;

Ostvarenje navedenih prava, uvažavajući iznimke predviđene za povlačenje privole i podnošenje pritužbe, možete zatražiti putem e-maila: info@crosig.hr ili na adresu CROATIA osiguranje d.d. Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb. 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.

Pružanje gore navedenih osobnih podataka, osim onih koji se pružaju temeljem Vaše privole, je uvijek nužan za ostvarivanje određene svrhe, odnosno za sklapanje i/ili izvršavanje ugovora. Shodno tome, imate pravo uskratiti pružanje tih podataka, ali u tom slučaju Osiguratelj neće biti u mogućnosti s Vama sklopiti određeni ugovor, odnosno neće biti u mogućnosti ispuniti svoje obveze iz tih ugovora.

9. Izjava o sigurnosti online plaćanja

Pri plaćanju na web trgovini CROATIA osiguranja d.d. koristite CorvusPay – napredni sustav za siguran prihvataj platnih kartica putem interneta.

- CorvusPay osigurava potpunu tajnost Vaših kartičnih podataka već od trenutka kada ih upišete u CorvusPay platni formular. Platni podaci prosljeđuju se šifrirano od Vašeg web preglednika do banke koja je izdala Vašu karticu. Naša trgovina nikada ne dolazi u kontakt s cjelovitim podacima o Vašoj platnoj kartici. Također, podaci su nedostupni čak i djelatnicima CorvusPay sustava. Izolirana jezgra samostalno prenosi i upravlja osjetljivim podacima, čuvajući ih pri tom potpuno sigurni.
- Formular za upis platnih podataka osiguran je SSL transportnom šifrom najveće pouzdanosti. Svi skladišteni podaci dodatno su zaštićeni šifriranjem, korištenjem kriptografskog uređaja certificiranog prema FIPS 140-2 Level 3 standardu. CorvusPay zadovoljava sve zahtjeve vezane uz sigurnost on-line plaćanja propisane od strane vodećih kartičnih brandova, odnosno posluje sukladno normi – PCI DSS Level 1 – najviši sigurnosni standard industrije platnih kartica. Pri plaćanju karticama uvrštenim u 3-D Secure program Vaša banka uz valjanost same kartice dodatno potvrđuje i Vaš identitet pomoću tokena ili lozinke.
- Corvus Info sve prikupljene informacije smatra bankovnom tajnom i tretira ih u skladu s tim. Informacije se koriste isključivo u svrhe za koje su namijenjene. Vaši osjetljivi podaci u potpunosti su sigurni, a njihova privatnost zajamčena je najmodernijim zaštitnim mehanizmima. Prikupljaju se samo podaci nužni za obavljanje posla sukladno propisanim zahtjevnim procedurama za on-line plaćanje.
- Sigurnosne kontrole i operativne procedure primijenjene na našu infrastrukturu osiguravaju trenutnu pouzdanost CorvusPay sustava. Uz to održavanjem stroge kontrole pristupa, redovitim praćenjem sigurnosti i dubinskim provjerama za sprječavanje ranjivosti mreže te planskim provođenjem odredbi o informacijskoj sigurnosti trajno održavaju i unapređuju stupanj sigurnosti sustava zaštitom Vaših kartičnih podataka.

10. Nadzorno tijelo

Nadležno tijelo za nadzor društava za osiguranje je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Miramarska 24b, Zagreb, koja čuva stabilnost financijskog sustava i nadzire zakonitost poslovanja društava za osiguranje, a u ostvarivanju svojih ciljeva Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga se rukovodi i načelom izvješćivanja potrošača.

11. Mjerodavno pravo

Na ugovor o osiguranju primjenjuju se pozitivni propisi Republike Hrvatske ako osiguranik ima prebivalište u Republici Hrvatskoj i kada stranke nemaju slobodu izbora prava. Ako osiguranik ima prebivalište u državi članici, na ugovor o osiguranju automobilske odgovornosti primjenjuje se pravo te države članice. Stranke mogu glede ugovora izabrati pravo države čiji je osiguranik državljanin. Stranke mogu izabrati i pravo druge države ako pravo države članice u kojoj osiguranik ima prebivalište dopušta izbor drugog prava. Kada stranke imaju slobodu izbora mjerodavnog prava Osiguratelj predlaže izbor hrvatskog prava.

12. Jezik

Ova informacija ugovaratelju osiguranja i ugovor o osiguranju sastavljeni su na hrvatskom jeziku. Za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju Osiguratelj će komunicirati s ugovarateljem osiguranja na hrvatskom jeziku, iznimno tekst sadržaja ove informacije može biti napisan i na drugom jeziku ako to ugovaratelj osiguranja zatraži ili ako ugovaratelj osiguranja ima slobodu izbora prava koje se primjenjuje.

U primjeni od 25.05.2018. godine.