

Informacije ugovaratelju osiguranja/ osiguraniku prije sklapanja ugovora o osiguranju na daljinu

Ova Informacija ima za svrhu prije sklapanja ugovora o osiguranju pružiti informacije ugovaratelju osiguranja/osiguraniku potrebne za lakše razumijevanje ugovora o osiguranju. Informacija i ostala predugovorna dokumentacija se dostavljaju na papiru, osim ako je ugovaratelj osiguranja/osiguranik izabrao dostavu elektroničkom poštom ili putem nekog drugog trajnog medija koji nije papir (npr. sms-om), ili je pristao na dostavu putem internetske stranice osiguratelja. Izbor se vrši prije sklapanja ugovora o osiguranju. Ugovorna te sva ostala dokumentacija i obavijesti se dostavljaju izabranim načinom dostave, osim ako je zakonom i/ili uvjetima osiguranja propisan drugačiji način dostave od izabranog. Ako ugovaratelj osiguranja/osiguranik želi promijeniti način dostave, dužan je obavijestiti osiguratelja o željenoj promjeni. Sva se komunikacija, uz pristanak ugovaratelja osiguranja/osiguranika kao potrošača, odvija na hrvatskom jeziku. CROATIA osiguranje d.d. (dalje u tekstu: osiguratelj), kao društvo za osiguranje, prije sklapanja ugovora o osiguranju, obavještava ugovaratelja osiguranja/osiguranika o sljedećim informacijama i podacima:

1. Tvrtka i sjedište i adresa društva za osiguranje

Društvo za osiguranje je CROATIA osiguranje d.d., OIB: 26187994862, Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb, Republika Hrvatska. Osiguratelj je upisan u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS 080051022. Tvrtka društva glasi CROATIA osiguranje d.d.. Osiguratelj je Rješenjem Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: HANFA), Klasa: UP/I-453-02/07-30/09, Ur. broj: 326-112-07-7 od 6. prosinca 2007. godine, dobio dozvolu za obavljanje djelatnosti sklapanja i ispunjavanja ugovora o životnom i neživotnom osiguranju. Kada poslove distribucije osiguranja za ugovor o osiguranju na koji se odnosi ova Informacija obavlja neposredno zaposlenik Osiguratelja, zaposlenik ne daje savjete o proizvodu, a za obavljene poslove distribucije osiguranja ostvaruje primatke (plaću) temeljem sklopljenog ugovora o radu.

2. Uvjeti osiguranja koji se primjenjuju na ugovor o osiguranju

Uvjeti po kojima se sklapa ugovor o osiguranju navedeni su u Ponudi / Informativnom izračunu na daljinu odnosno stavljeni su na raspolaganje ugovaratelju osiguranja na trajnom mediju koji nije papir ili putem internetske stranice. Uvjeti i ugovor o osiguranju sastavljeni su na hrvatskom jeziku i sva komunikacija za vrijeme trajanja ugovora, uz pristanak ugovaratelja, odvija se na hrvatskom jeziku. Ugovorom o osiguranju Osiguratelj se obvezuje ugovaratelju osiguranja da će osiguraniku ili korisniku osiguranja isplatiti osigurani iznos ako nastane osigurani slučaj, a ugovaratelj osiguranja se obvezuje Osiguratelju platiti premiju osiguranja.

3. Rok u kojem ponuda obvezuje ponuditelja i pravo na opoziv ponude za sklapanje ugovora za osiguranje

Pisana ponuda obvezuje ponuditelja, ako on nije odredio kraći rok, za vrijeme od 8 (osam) dana, odnosno 30 (trideset) dana kada je potreban liječnički pregled, od dana dostave ponude drugoj ugovornoj strani. Ponuda se može opozvati od strane ponuditelja u istom gore navedenom roku.

4. Uvjeti za prestanak i raskid/odustanak od ugovora o osiguranju

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.

Ako za pojedinu vrstu osiguranja nije drugačije ugovoreno, ugovor sklopljen u trajanju do pet godina nije moguće raskinuti prije isteka razdoblja na koje je sklopljen.

Ako je ugovor sklopljen na rok dulji od pet godina, svaka strana može nakon proteka toga roka, uz otkazni rok od šest mjeseci, pisano izjaviti drugoj strani da otkazuje ugovor.

Ako je ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme svaka strana može raskinuti ugovor s danom dospelosti premije, obavješćući pisanim putem drugu stranu najkasnije tri mjeseca prije dospelosti premije.

Iznimno od gore navedenog ugovor o osiguranju stvari može prestati prije isteka vremena na koji je sklopljen zbog uništenja/nestanka predmeta osiguranja, dok ugovor o osiguranju osoba može prestati uslijed smrti osiguranika, te kada osiguranik izgubi status osigurane osobe po obveznom zdravstvenom osiguranju. Ugovor o osiguranju stvari i osoba može prestati i uslijed neplaćanja premije osiguranja, prešućivanja podataka od strane ugovaratelja osiguranja bitnih za ocjenu rizika, kao i utvrđene nenamjerne netočnosti ili nepotpunosti prijave okolnosti značajnih za ocjenu rizika od strane ugovaratelja osiguranja.

Ako je ugovaratelj osiguranja potrošač, on ima pravo na jednostrani raskid/odustanak od ugovora koji je sklopljen sredstvima daljinske komunikacije i to u roku od 14 (četnaest) dana, osim ako se radi o ugovoru o osiguranju putnika i prtljage ili nekoj drugoj kratkoročnoj polici osiguranja koja se sklapa na rok kraći od mjesec dana. Rok od četrnaest (14) dana može početi teći:

- od dana sklapanja ugovora, ako je ugovaratelj osiguranja predugovorne informacije i primjenjujuće uvjete osiguranja zaprimio prije sklapanja ugovora o osiguranju
- od dana zaprimanja predugovornih informacija i primjenjujućih uvjeta, ako je ugovaratelj osiguranja predugovorne informacije i uvjete zaprimio nakon sklapanja ugovora o osiguranju.

U slučaju jednostranog raskida kada je osiguranje, na izričit zahtjev ugovaratelja osiguranja, započelo prije isteka roka za jednostrani raskid/odustanak, odnosno prije isteka roka od 14 (četnaest) dana od dana sklapanja ugovora u osiguranju, ugovaratelj osiguranja je u tom slučaju dužan Osiguratelju platiti premiju proporcionalno proteklom trajanju ugovora o osiguranju, pod uvjetom da do tada nije nastupio osigurani slučaj.

Obavijest o jednostranom raskidu/odustanku dostavlja se u pisanom obliku na adresu sjedišta Osiguratelja, Zagreb, Vatroslava Jagića 33 ili na e-mail adresu: info@crossig.hr prije isteka roka za raskid ugovora o osiguranju.

5. Trajanje ugovora o osiguranju

Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju navedeno je u Ponudi / Informativnom izračunu osiguranja na daljinu odnosno na trajnom mediju koji nije papir ili na interentskoj stranici.

Ako se drugačije ne ugovori, obveza Osiguratelja iz ugovora o osiguranju počinje nakon isteka 24-og sata dana koji je u ugovoru o osiguranju naveden kao početak osiguranja, ako je do toga dana plaćena premija. Ako je premija plaćena nakon dana koji je u ugovoru o osiguranju naveden kao početak osiguranja, obveza Osiguratelja počinje nakon isteka 24-og sata dana kada je uplaćena premija.

Osiguratelj može započeti s ispunjenjem ugovora o osiguranju koji je sklopljen sredstvima daljinske komunikacije, s rokom trajanja od mjesec dana ili dulje, uz izričitu suglasnost ugovaratelja, i prije isteka roka za jednostrani raskid, odnosno prije isteka roka od 14 (četnaest) dana od dana sklapanja ugovora o osiguranju.

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

Visina premije osiguranja, iznos osiguranja za osnovno i dopunsko pokriće, trajanje plaćanja premije osiguranja navedeni su u Ponudi / Informativnom izračunu osiguranja na daljinu, odnosno na trajnom mediju koji nije papir ili putem internetske stranice.

Visina doprinosa, poreza i drugih troškova i naknada kada se isti zaračunavaju uz premiju osiguranja, te ukupni iznos plaćanja, navedeni su u Ponudi / Informativnom izračunu osiguranja na daljinu, odnosno na trajnom mediju koji nije papir ili putem internetske stranice.

Plaćanje premije osiguranja moguće je ugovoriti u obrocima ili odjednom. Premija se plaća putem interneta platnim karticama ili uplatnicama.

7. Informacije o postupku rješavanja pritužbi i sporova

Svaka fizička i pravna osoba te predstavnik grupe potrošača koji odabiru i imaju namjeru izravno ili neizravno sklopiti ili su već sklopili ugovor o osiguranju, te svaka osoba koja ima prava i obveze temeljem sklopljenog ugovora o osiguranju, imaju pravo na podnošenje pritužbi na rad distributera u osiguranju i na pružanje usluga odnosno izvršenje 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@crosig.hr; putem web stranice: www.crosig.hr; pozivom na telefonski broj: 072 00 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.

Kontakt centar nadležan je 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. Kada odgovor na pritužbu ne ispunjava ili ne ispunjava u cijelosti zahtjeve iz pritužbe, podnositelj pritužbe ima pravo na podnošenje pritužbe pravobranitelju osiguranja zbog kršenja kodeksa o poslovnoj osigurateljnoj i reosigurateljnoj etici, pokretanje postupka za mirno rješavanje spora, te ima pravo i na podnošenje tužbe nadležnom sudu.

Svi sporovi koji proizlaze iz odnosa osiguranja ili u vezi s njim, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, mogu se uputiti na mirenje pri jednoj od organizacija za mirenje u Republici Hrvatskoj pri Hrvatskom uredu za osiguranje, Hrvatskoj gospodarskoj komori ili Hrvatskoj udruzi poslodavaca.

Prijedlog za mirenje dostavlja se u pisanom obliku.

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 HANFA-i.

8. Nadzorno tijelo

Nadzorno tijelo nadležno za nadzor društava za osiguranje je HANFA, Ulica Franje Račkog 6, 10000 Zagreb.

9. Mjerodavno pravo

Za ugovor o osiguranju mjerodavno pravo je pravo Republike Hrvatske, ukoliko nije drugačije ugovoreno.

U slučaju sudske spora nadležan je stvarno nadležan sud u Zagrebu, ukoliko stranke pri sklapanju ugovora o osiguranju ne ugovore drugačije.

Kod ugovora o osiguranju s međunarodnim elementom, na koje se primjenjuje Uredba (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća, ugovorne strane ovlaštene su izabrati, kao mjerodavno, jedno od sljedećih prava:

- kad se osiguranje odnosi na zgrade ili zgrade i njihov sadržaj pod uvjetom da je sadržaj pokriven istom policom osiguranja, pravo države članice u kojoj se nalazi imovina,
- ako je ugovor o putnom osiguranju zaključen na 4 mjeseca ili kraće te kad se osiguranje odnosi na bilo koju vrstu rizika povezanih s putovanjem ili godišnjim odmorom, pravo države članice u kojoj je ugovaratelj sklopio ugovor o osiguranju,
- pravo države članice koja je propisala obvezu ugovaranja osiguranja,
- pravo države članice u kojoj je motorno vozilo/zrakoplov/brodica, odnosno jahta registrirano/a,
- ako ugovor o osiguranju pokriva rizike ograničene na događaje u jednoj državi članici koja nije država članica u kojoj se nalazi rizik, pravo te države članice,
- kad ugovaratelj osiguranja/osiguranik obavlja komercijalne ili industrijske aktivnosti odnosno slobodno zanimanje te ugovor pokriva dva ili više rizika koji se odnose na te aktivnosti i nalaze u različitim

državama članicama, pravo države članice bilo koje od tih država članica ili pravo države članice u kojoj ugovaratelj osiguranja/osiguranik ima uobičajeno boravište,

- pravo države članice u kojoj ugovaratelj osiguranja ima prebivalište ili uobičajeno boravište,
- ako je ugovaratelj osiguranja pravna osoba, pravo države članice u kojoj se nalazi poslovni nastan ugovaratelja osiguranja na koji se ugovor odnosi.

Na ugovor o osiguranju, kada strane imaju pravo izbora, Osiguratelj predlaže da se kao mjerodavno pravo izabere pravo Republike Hrvatske.

U primjeni od 01. siječnja 2023. godine.

ZAŠTITA VAŠIH OSOBNIH PODATAKA

Načela obrade i standardi zaštite osobnih podataka opisani u ovom dokumentu odnose se na proizvode i usluge brandova Croatia osiguranje d.d. i LAQO.

Mi, CROATIA osiguranje d.d. Vatroslava Jagića 33, Zagreb, voditelj smo obrade osobnih podataka. To znači da štitimo Vaše osobne podatke i privatnost. Podatke prikupljamo i obrađujemo zakonito i transparentno, samo za postizanje one svrhe za koju su nužni. Uvijek brinemo o njihovoj sigurnosti, točnosti, potpunosti i ažurnosti.

01. PODATKE OBRAĐUJEMO IZ NEKOLIKO RAZLOGA

1.1. Zbog čega obrađujemo Vaše osobne podatke?

Poduzimanje radnji na zahtjev ugovaratelja prije sklapanja ugovora.

Samo na osnovi Vaših podataka možemo napraviti ocjenu rizika, definirati uvjete i premiju osiguranja te izraditi informativni izračun ili ponudu.

Ispunjenje Vaših i naših prava i obveza iz ugovora.

Da bismo ih mogli ispuniti potrebni su nam Vaši podaci za:

- provođenje administracije ugovora o osiguranju te obradu osigurateljnih dokumenata
- poslove odobravanja i naplate zajmova po policama životnih osiguranja
- naplatu potraživanja po osnovi premije osiguranja i drugim osnovama
- vođenje knjigovodstva naplaćenih premija i šteta
- obavljanje poslova povezanih s računovodstvom i poslovnim izvještavanjem, poslova povezanih s preuzimanjem rizika te poslova reosiguranja i suosiguranja
- obradu i rješavanje odštetnih zahtjeva te
- odgovaranje na Vaše upite, pritužbe, prigovore i druge zahtjeve za ostvarenje Vaših prava.

U slučaju da se odlučite registrirati i uključiti u naše programe pogodnosti, Vaše podatke moramo obrađivati da biste mogli sudjelovati u tim programima. To radimo sukladno općim uvjetima programa.

Vaše podatke također obrađujemo ako ste podnijeli zahtjev za:

- sklapanje ugovora u našoj internetskoj trgovini
- registraciju i prijavu na korisnički portal na našoj internetskoj stranici
- registraciju i prijavu na mobilne aplikacije Moja Croatia i LAQO.

Kada prihvatite opće uvjete korištenja portala ili aplikacija postajete stranka u ugovornom odnosu.

Izvršavanje naših obveza prema RH i EU propisima.

Prema zakonskim propisima obvezni smo poduzimati određene radnje kao što su procjena Vaših zahtjeva i potreba prije sklapanja ugovora o osiguranju, obveza naknade štete kod ugovora o osiguranju od odgovornosti te provođenje dubinske

analize rizika u svrhu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma.

Također, prema FATCA i CRS regulativama moramo razmjenjivati osobne podatke s institucijama koje brinu o financijskoj sigurnosti. Možemo prikupljati i obrađivati Vaše podatke i zbog obveza iz ostalih regulativa i međunarodnih dogovora kada oni utječu na izvršenje ugovora. Ukratko, ovisno o svrsi obrade podataka, postoje propisi unutar RH i EU-a koje moramo poštovati.

Poduzimanje radnji vezano za pružanje usluge kreditnog posredovanja.

Ispunjenje naših legitimnih interesa ili interesa trećih osoba.

To znači da Vaše podatke možemo obrađivati u svrhu:

- sprječavanja i otkrivanja prijevара u osiguranju te prijevара i pronevjera općenito
- provođenja videonadzora naših poslovnih objekata i identifikacije posjetitelja da bismo zaštitili osobe i imovinu
- snimanja telefonskih razgovora u svrhu prikupljanja dokaza o rješavanju upita, prodaje naših proizvoda i ugovaranja usluga, zaštite osoba, imovine i educiranja naših radnika
- upravljanja portfeljem naših klijenata s pojedinim financijskim institucijama i leasing društvima
- postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva u sudskom, upravnom ili bilo kojem izvansudskom postupku
- obavještavanja o dugovanjima i pretplatama, prisilne naplate premije i drugih dugovanja te vođenja upravnih i sudskih postupaka
- aktivacije usluge poslovne elektroničke komunikacije (slanje poslovne dokumentacije e-mailom)
- provođenja internih analiza i poslovnog izvještavanja prema pojedinim svrhama obrade
- kontaktiranja posjetitelja naše internetske stranice da bismo im pomogli pri kupovini na daljinu
- dostavljanja obavijesti o bitnim činjenicama iz ugovora o osiguranju ili da bismo Vam pružili korisničku podršku
- provođenja izravnog marketinga i istraživanja tržišta da bismo:
 - Vas, kao ugovaratelja osiguranja na temelju izrađenog profila, mogli: 1) obavijestiti da Vam ističe ugovor o osiguranju i 2) ponuditi Vam nove proizvode

- Vas, kao ugovaratelja osiguranja, mogli kontaktirati u svrhu istraživanja zadovoljstva i stavova u vezi s našim uslugama
- Vas, kao ugovaratelja osiguranja, mogli kontaktirati u svrhu programa pogodnosti
- mogli provoditi istraživanja koja su temelj za profiliranje ugovaratelja osiguranja u svrhu izravnog marketinga, unaprijeđenje marketinških komunikacija ili personalizaciju korisničke podrške
- mogli kontaktirati bivše ugovaratelje osiguranja i druge osobe te im ponuditi nove proizvode
- Vam, kao korisniku programa pogodnosti, mogli ponuditi relevantne proizvode i usluge u okviru pojedinog programa pogodnosti.

Da bismo Vas kontaktirali, potrebni su nam Vaša adresa, broj telefona i adresa e-mail. U svakoj poruci koju Vam pošaljemo imate opciju odjaviti se s popisa primatelja. Ako se odjavite, više nećete primati informacije marketinškog sadržaja putem onog elektroničkog kanala s kojeg ste se odjavili (SMS, servis za razmjenu poruka ili e-mail).

U svakom trenutku možete uložiti prigovor na obradu osobnih podataka u svrhu izravnog marketinga ili istraživanja tržišta. To možete napraviti putem naše korisničke podrške ili korisničkih portala Moja Croatia i LAQO.

Važno je da znate da Vaše prigovore bilježimo odvojeno za brand CROATIA osiguranje i brand LAQO.

Obrađivanje podataka na temelju Vaše privole.

U pojedinim slučajevima možemo Vas zatražiti privolu za obradu Vaših osobnih podataka. Pritom ćemo Vas informirati o svrhama u koje bismo obrađivali Vaše podatke za koje Vas tražimo privolu.

Kada se obrada temelji na privoli, imate je pravo povući u bilo kojem trenutku. To ne utječe na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego što je ona povučena. Bez obzira na to jeste li nam dali privolu za određenu svrhu, Vaša i naša prava i obveze koje smo dogovorili u ugovoru o osiguranju ostaju nepromijenjena.

Vaše povlačenje ili odbijanje davanja privole za pojedine obrade podataka nipošto neće negativno utjecati na Vaša potrošačka prava i razinu ili kvalitetu usluga koje Vam pružamo.

02. KOJE SVE PODATKE OBRAĐUJEMO

Ovisno o svrsi i pravnoj osnovi obrađujemo različite osobne podatke:

- **osnovni osobni podaci:** ime i prezime, OIB, MBO, adresa prebivališta/boravišta, kontakt podaci, datum rođenja, spol, državljanstvo
- **podaci o predmetu osiguranja:** identifikacijski brojevi, oznake svojstva, opis, specifikacija, lokacija i drugi neizravni podaci u vezi s predmetom osiguranja (ovisno o njegovoj vrsti), podaci o zdravlju, podaci o socijalnom stanju i životnom stilu, podaci o zanimanju i primanjima, podaci o planiranim putovanjima, podaci o obitelji, podaci o prihodima, zajmovima, kreditima i bankovnim karticama, podaci o imovini i pripadajuće fotografije. Ove podatke obrađujemo za ocjenu rizika, definiranje uvjeta i premije osiguranja, izradu ponuda i nadgledanje proizvoda osiguranja.
- **podaci u vezi sa štetnim događajem ili odštetnim zahtjevom (ovisno o vrsti osiguranja):** preslike identifikacijskih i drugih isprava, podaci o predmetu osiguranja, podaci o okolnostima nastanka osiguranog slučaja, podaci o sudionicima štetnog događaja, podaci o zdravlju vezani za štetni događaj
- **preslike identifikacijskih isprava i drugih isprava koje izdaju nadležna državna tijela**
- **podaci za administraciju ugovora o osiguranju, isplate i naplate te odobrenje zajma**
- **podaci nužni za sprječavanje prijevara u osiguranju**
- **posebne kategorije osobnih podataka.** Obrađujemo podatke o zdravlju jer su oni nužni za ocjenu rizika i utječu na sklapanje ugovora, ali i zato što su nužni za izvršenje obveza iz tog ugovora te ostvarivanje prava ako se dogodi osigurani slučaj. Obrađujemo i podatke o članstvu u sindikatima onda kada je taj podatak bitan za sklapanje i izvršenje ugovora.

- **financijski i srodni podaci:** njih obrađujemo za isplate, naplatu premije osiguranja, regresa i drugih potraživanja
- **podaci za provođenje radnji sukladno zakonskim obvezama osiguratelja koje uključuju:** sprječavanje pranja novca, dubinsku analizu klijenta, računovodstvene, knjigovodstvene i porezne obveze
- **podaci u vezi sa segmentacijom i profiliranjem klijenata te podaci iz istraživanja**
- **podaci u vezi s prisilnom naplatom, ovršnim, upravnim i sudskim postupcima te sklapanjem nagodbi**
- **podaci u vezi s Vašim pritužbama, upitima, prigovorima i zahtjevima korisničke podrške, audiozapisima korisničke podrške i prodaje osiguranja i podaci za kontrolu pristupa našim objektima i provedbu videonadzora**
- **podaci u vezi s provedbom naših programa pogodnosti i vjernosti, nagradnih igara i nagradnih natječaja**
- **podaci u vezi s pružanjem digitalnih usluga te uporabom korisničkog portala i mobilnih aplikacija**
- **podaci u vezi s provedbom sponzorstva, donacija i informiranja javnosti o našim proizvodima**
- **podaci u vezi s provođenjem izravnog marketinga prilagođenog Vašem profilu**
- **podaci koji se prikupljaju dok pregledavate naše internetske stranice:** tamo koristimo kolačiće koji imaju različite funkcije, a više o tome možete saznati u našoj Politici kolačića koja se nalazi na našim internetskim stranicama.

Određeni podaci potrebni su nam da bismo s Vama mogli sklopiti i ispuniti ugovor te da bismo mogli ispuniti naše zakonske obveze. U slučaju da nam ne pružite te podatke, nećemo moći s Vama sklopiti ugovor i pružiti Vam traženu uslugu.

03. PODATKE PRIKUPLJAMO, KORISTIMO I ŠTITIMO PREMA EUROPSKIM STANDARDIMA

Vaše podatke možemo prikupiti izravno (u situaciji kada od Vas zatražimo podatke) ili neizravno (podatke dobivamo od trećih osoba).

Ulaskom u kućanstvo unutar Spektar programa pogodnosti svi članovi istog kućanstva imaju uvid u osobne podatke (ime,

3.1. Iz kojih izvora prikupljamo podatke?

Podatke koje obrađujemo ne dobivamo uvijek izravno od Vas. To zovemo neizravno prikupljanje podataka.

U tom slučaju, ovisno o svrsi u koju ih obrađujemo, podatke možemo dobiti i od: ugovaratelja osiguranja (npr. u slučaju kada ugovaratelj nije i osiguranik), od osiguranika, korisnika osiguranja, oštećenika (osobe nad kojom je napravljena šteta) i drugih sudionika štetnog događaja, štetnika (osobe koja je napravila štetu), članova kućanstva unutar Spektar programa pogodnosti, drugih osiguravajućih društava, različitih udruga, nadležnih institucija, javno dostupnih izvora, procjenitelja ili drugih poslovnih partnera.

3.2. Tko sve ima pristup Vašim podacima?

Obvezujemo se čuvati Vaše osobne podatke sukladno najvišim primjenjivim standardima, što znači da ih nećemo priopćavati, odnosno učiniti dostupnima trećim osobama.

To ćemo napraviti samo kada je to nužno u svrhu sklapanja i izvršavanja ugovora o osiguranju, ostvarivanja zakonskih prava osiguratelja po nastupu osiguranog slučaja, ispunjenja naših pravnih obveza, legitimnog interesa ili na temelju Vaše privole, ili u ovim slučajevima u kojima:

- izričito pisanim putem pristanete da se priopće pojedini povjerljivi podaci za određenu namjenu ili određenoj osobi
- su podaci potrebni Ministarstvu unutarnjih poslova, nadležnom državnom odvjetništvu ili drugim državnim ili nadzornim tijelima za potrebe obavljanja poslova iz njihove nadležnosti
- su podaci potrebni u svrhu reosiguranja i suosiguranja odgovarajućem društvu za reosiguranje odnosno osiguranje
- su podaci potrebni sudu ili javnom bilježniku, a predočenje tih podataka zahtijeva se pisanim putem
- su podaci potrebni u situacijama određenima Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, Zakonom o obveznim osiguranjima u prometu, Zakonom o osiguranju i drugim mjerodavnim propisima na temelju kojih smo dužni obrađivati podatke
- su podaci potrebni unutar društva članica grupe Croatia osiguranje d.d.
- su podaci potrebni zdravstvenim ustanovama i ljekarnama
- su podaci potrebni tvrtki pružatelju usluga asistencije (ako su te usluge ugovorene)
- su podaci potrebni pružateljima za dostavu pošte, npr. Hrvatska pošta, Lider Express
- su podaci potrebni financijskim institucijama, leasing kućama i kartičnim centrima u svrhu naplate naših usluga
- su podaci potrebni Hrvatskom uredu za osiguranje i drugim osiguravajućim društvima
- su podaci potrebni odvjetnicima, vještacima, vanjskim procjeniteljima, cenzorima
- su podaci potrebni drugim poslovnim partnerima i revizorskim društvima.

prezime, adresa, osiguranje) članova koji se nalaze u istom kućanstvu.

Ponekad se koristimo i uslugama naših partnera—izvršitelja obrade osobnih podataka koji u naše ime i isključivo prema našim uputama obrađuju Vaše osobne podatke da bi nam pružili usluge informatičke podrške, pripreme i tiska dokumenata, distribucije osiguranja, provođenja marketinških aktivnosti i slične usluge.

U tri slučaja djelujemo i kao zajednički voditelj obrade. To znači da s drugim društvima zajednički odlučujemo o obradi Vaših podataka u slučajevima u kojima:

- pri sklapanju ugovora o suosiguranju s drugim osiguravajućim društvima imamo sklopljen ugovor o preuzimanju rizika osiguranja klijenata
- s pojedinim bankama imamo sklopljen ugovor o obavljanju poslova distribucije osiguranja i naši proizvodi su dio proizvoda banke ili u slučajevima u kojima s bankom upravljamo portfeljem zajedničkih klijenata te procjenjujemo vjerojatnost ugovaranja određenih financijskih usluga
- pružamo usluge asistencije i hitnih intervencija u sklopu kojih Vam naši partneri pomažu kod prijave i obrade šteta.

3.3. Koliko dugo čuvamo Vaše podatke?

Razdoblje pohrane podataka ovisi o svrsi u koju su podaci prikupljeni, pravnoj osnovi, vrsti i trajanju ugovora o osiguranju, obradi oštetnih zahtjeva, rokovima zastare potraživanja, zakonskoj obvezi čuvanja podataka i poslovnim interesima.

3.4. U kojim zemljama se mogu obrađivati Vaši podaci?

Vaše osobne podatke u pravilu obrađujemo unutar Europske unije i Europskog gospodarskog prostora (EU/EGP).

U nekim situacijama možemo ih poslati izvan područja EU-a/EGP-a, primjerice u svrhu reosiguranja ili u slučaju obrade štete koja je nastala na teritoriju neke treće zemlje. To ćemo učiniti samo ako je Europska komisija odlučila da se radi o zemljama koje osiguravaju primjerenu razinu zaštite osobnih podataka ili ako su predviđene odgovarajuće zaštitne mjere (npr. standardne klauzule o zaštiti podataka).

U posebnim situacijama za slanje podataka ne mora biti zadovoljen jedan od ova dva uvjeta. To se može dogoditi u slučaju u kojem je prijenos podataka nužan za izvršavanje ugovora između Vas (ispitanika) i nas (voditelja obrade), provedbu predugovornih mjera na zahtjev Vas kao ispitanika te zbog sklapanja ili izvršavanja ugovora, koji je sklopljen (u interesu Vas kao ispitanika) između nas kao voditelja obrade i druge fizičke ili pravne osobe.

04. SVOJA PRAVA MOŽETE ISKORISTITI U BILO KOJEM TRENUTKU

4.1. Koja su Vaša prava u obradi podataka?

- **pravo na pristup:** u svakom trenutku možete nam se javiti da biste saznali obrađuju li se Vaši osobni podaci. Ako se podaci obrađuju, možete im zatražiti pristup. Na Vaš zahtjev, poslati ćemo Vam jednu kopiju osobnih podataka koji se obrađuju. Ako zatražite dodatne kopije, može Vam biti naplaćena naknada za administrativne troškove.
- **pravo na ispravak:** ako su Vaši osobni podaci koje obrađujemo netočni, u bilo kojem trenutku možete od nas zatražiti da ih ispravimo, a ukoliko su oni nepotpuni, imate ih pravo dopuniti
- **pravo na brisanje:** možete od nas zatražiti brisanje Vaših osobnih podataka ako više ne postoji pravna osnova za daljnju obradu i pohranu.
- **pravo na ograničenje obrade:** možete od nas zatražiti ograničenje obrade svojih podataka u slučaju da:
 - osporavate točnost svojih osobnih podataka tijekom razdoblja koje nam omogućuje provjeru točnosti tih podataka
 - je obrada podataka nezakonita, ali se protivite brisanju i umjesto toga tražite ograničenje obrade tih podataka
 - Vaši podaci više nisu potrebni za postizanje svrhe u koju ste ih dali, ali ih tražite radi postavljanja, ostvarivanja i obrane pravnih zahtjeva
 - ste uložili prigovor na obradu i ona će biti ograničena dok se prigovor ne riješi.
- **pravo na prenosivost podataka:** možete zatražiti svoje osobne podatke koje ste nam dali, u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu. Ovo vrijedi samo ako se obrada podataka temelji na privoli ili ugovoru te ako se provodi u potpunosti automatiziranim putem.
- **pravo na prigovor:** u svakom trenutku možete uložiti prigovor na obradu svojih osobnih podataka i izradu profila ako ih obrađujemo na temelju naših legitimnih interesa. Vaše osobne podatke više nećemo obrađivati nakon što uložite prigovor, osim ako postoje uvjerljivi legitimni razlozi za obradu koji nadilaze Vaše interese, prava i slobode ili zbog postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva. Ako ste uložili prigovor na obradu za potrebe izravnog marketinga, Vaše osobne podatke više nećemo obrađivati u te svrhe.
- **pravo na pritužbu:** ako smatrate da smo obradom Vaših osobnih podataka prekršili Opću uredbu o zaštiti podataka, možete se javiti našem Službeniku za zaštitu osobnih podataka čije smo kontakt podatke naveli niže. U svakom slučaju, imate pravo podnijeti pritužbu nacionalnom nadzornom tijelu (Agencija za zaštitu osobnih podataka) ili nadzornom tijelu unutar EU-a.
- **pravo na povlačenje privole:** u slučajevima u kojima 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.

Svoja prava možete zatražiti:

- e-mailom na zastitapodataka@crosig.hr
- telefonom na 072 00 1884 — radnim danom od 8 do 20 sati te subotom od 8 do 15 sati
- na adresi CROATIA osiguranje d.d., Vatroslava Jagića 33, 10 000 Zagreb.

Da bismo Vas dodatno zaštitili, nakon što dobijemo Vaš zahtjev, možemo od Vas zatražiti dodatne informacije da bismo potvrdili da ste zaista Vi podnijeli zahtjev.