Informacija o zaštiti 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.

1. Podatke obrađujemo iz nekoliko razloga

1.1. Zbog čega obrađujemo Vaše osobne podatke?

Poduzimanje radnji na zahtjev ugovaratelja prije sklapanja ugovora. (čl. 6. st. 1. t. b Opće uredbe o zaštiti podataka)

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. (čl. 6. st. 1. t. b Opće uredbe o zaštiti podataka)

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. (čl. 6. st. 1. t. c Opće uredbe o zaštiti podataka)

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. (čl. 6. st. 1. t. f Opće uredbe o zaštiti podataka)

Za svaku obradu koja se temelji na našem legitimnom interesu provodimo procjenu ravnoteže (test legitimnog interesa) kojom vodimo računa da naš interes ne prevladava nad Vašim interesima, pravima i slobodama.

Na temelju legitimnog interesa Vaše podatke možemo obrađivati, primjerice, u svrhu:

- sprječavanja i otkrivanja prijevara u osiguranju te prijevara 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, unaprjeđenje 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. (čl. 6. st. 1. t. a Opće uredbe o zaštiti podataka)

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.

Obrada podataka uz pomoć alata i sustava umjetne inteligencije (AI).

Radi učinkovitijeg, bržeg i kvalitetnijeg pružanja usluga Vaše osobne podatke možemo obrađivati i uz pomoć alata i sustava koji se temelje na umjetnoj inteligenciji (AI). Takve alate možemo koristiti, primjerice, kao pomoćno sredstvo u pojedinim poslovnim procesima, uključujući otkrivanje i sprječavanje prijevara u osiguranju, obradu i rješavanje odštetnih zahtjeva, segmentaciju korisnika i personalizaciju ponuda, te pružanje korisničke podrške, uključujući virtualne

asistente, chatbotove i podršku pri obradi upita, pritužbi i zahtjeva.

Kada komunicirate izravno s virtualnim asistentom, chatbotom ili drugim AI sustavom, o tome ćete biti posebno obaviješteni na početku interakcije.

Obradu putem AI alata provodimo na istim pravnim osnovama i u iste svrhe koje su opisane u ovom dokumentu (izvršenje ugovora, ispunjenje zakonskih obveza, naš legitimni interes ili Vaša privola). Pri korištenju AI alata primjenjujemo odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere zaštite te vodimo računa o točnosti, sigurnosti i minimizaciji podataka.

U većini slučajeva AI sustavi koriste se kao pomoć zaposlenicima pri obradi zahtjeva, analizi podataka ili pružanju korisničke podrške, dok konačne odluke koje proizvode pravne učinke ili na sličan način značajno utječu na pojedinca donosi ovlaštena osoba, osim kada je automatizirano odlučivanje izričito dopušteno propisima.

U slučajevima u kojima bi obrada uključivala isključivo automatizirano donošenje odluka, uključujući izradu profila, koje proizvodi pravne učinke na Vas ili na sličan način znatno na Vas utječe, takvu odluku donosimo samo ako je to dopušteno primjenjivim propisima (npr. kada je nužno za sklapanje ili izvršenje ugovora, kada je predviđeno propisima ili se temelji na Vašoj izričitoj privoli) te uz odgovarajuće zaštitne mjere. U slučajevima kada se primjenjuje automatizirano donošenje odluka, imate pravo zatražiti dodatne informacije o osnovnoj logici takve obrade i njezinim mogućim posljedicama za Vas, kao i pravo na ljudsku intervenciju, pravo izraziti svoje stajalište te pobijati tako donesenu odluku.

2. 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 (čl. 9. st. 2. Opće uredbe o zaštiti 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.

3. 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).

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.

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

Među navedene izvršitelje obrade mogu se ubrajati i pružatelji alata i sustava umjetne inteligencije (AI) koji u naše ime i isključivo prema našim uputama obrađuju osobne podatke radi pružanja usluga opisanih u ovom dokumentu. S takvim pružateljima sklapamo ugovore o obradi podataka te osiguravamo odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere zaštite.

Vaše osobne podatke ne koristimo za treniranje AI modela trećih strana niti ih u tu svrhu ustupamo drugim subjektima.

Ako bi obrada putem AI alata uključivala prijenos podataka izvan Europskoga gospodarskog prostora, primjenjujemo propisane zaštitne mjere opisane u ovom dokumentu.

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 klijenta 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 odštetnih 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 određenim slučajevima osobni podaci mogu se prenijeti ili učiniti dostupnima primateljima izvan EU-a/EGP-a, primjerice kada je to potrebno radi reosiguranja, suosiguranja, obrade štete nastale u trećoj zemlji ili korištenja pojedinih usluga poslovnih partnera. Takav prijenos provodimo samo ako za to postoji odgovarajuća pravna osnova i ako su osigurane propisane zaštitne mjere, primjerice odluka Europske komisije o primjerenosti ili standardne ugovorne klauzule.

4. 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 prigovor automatiziranom donošenju odluka i profiliranju:** imate pravo usprotiviti se odlukama koje se temelje isključivo na automatiziranoj obradi, uključujući profiliranje, ako takve odluke proizvode pravne učinke ili na sličan način značajno utječu na vas.
- **pravo na pritužbu:** ako smatrate da smo obradom Vaših osobnih podataka prekršili Opću uredbu o zaštiti podataka ili druge propise u vezi sa zaštitom osobnih 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. Kontakt nadzornog tijela: Agencija za zaštitu osobnih podataka (AZOP), Ulica Metela Ožegovića 16, 10000 Zagreb, e-mail: azop@azop.hr, tel. 01 4609 000, web: azop.hr.
- **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.