

## INFORMACIJE O KORIŠTENJU OSOBNIH PODATAKA

Ovom Informacijom želimo Vam pružiti detaljnije obavijesti o obradi osobnih podataka koje prikupljamo o Vama u vezi sa sklapanjem ugovora o osiguranje, kao i o pravima koje možete ostvariti u vezi s obradom tih podataka.

**Molimo Vas da ovaj dokument pažljivo pročitate.**

### 1. Za obradu vaših osobnih podataka odgovoran je:

Groupama osiguranje d.d., Ulica grada Vukovara 284, 10000 Zagreb (dalje u tekstu i kao: Društvo). Društvo kao voditelj obrade podataka određuje svrhu i sredstva obrade osobnih podataka i odgovoran je za čuvanje i korištenje Vaših osobnih podataka.

### 2. Službenik za zaštitu osobnih podataka

Društvo je imenovalo Službenika za zaštitu podataka sukladno važećim propisima.  
Kontakt: [zastitapodataka@groupama.hr](mailto:zastitapodataka@groupama.hr) ili telefon [00385 072 20 6609](tel:00385072206609)

### 3. Svrha prikupljanja osobnih podatka i pravna osnova obrade

Vaše osobne podatke obrađujemo u skladu s odredbama Opće uredbe o zaštiti podataka (Uredba (EU) 2016/679), Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka i ostalih propisa o zaštiti osobnih podataka.  
Vaše osobne podatke obrađujemo u svrhe koje su navedene u ovim Informacijama i to u skladu sa sljedećim pravnim osnovama:

#### 3.1. Poduzimanje predugovornih radnji, sklapanje i izvršavanje ugovora o osiguranju

Vaše osobne podatke koje nam pružite ponudom za sklapanje ugovora o osiguranju i druge dokumentacije obrađujemo u svrhu utvrđivanja Vaših potreba i zahtjeva kako bismo Vam mogli dati objektivne informacije o proizvodu osiguranja te radi savjetovanja o osiguranju koje optimalno odgovara Vašim mogućnostima i potrebama. Pored navedenog osobne podatke obrađujemo u svrhu procjene rizika koje preuzimamo i na temelju koje ćemo odlučiti hoćemo li i pod kojim uvjetima (npr. iznos premije, svota osiguranja, opseg pokrića) prihvatiti Vašu ponudu i sklopiti s Vama ugovor o osiguranju. Vaše podatke možemo obraditi i u svrhe informativnog izračuna premije osiguranja.

Ukoliko s nama sklopite ugovor o osiguranju, Vaše osobne podatke ćemo obrađivati u svrhu izvršavanja ugovora (npr. izrada police osiguranja, formiranje i slanje obavijesti o dospijeću premije osiguranja, obavijesti o pripisanoj dobiti, obavijesti o isteku osiguranja, izmjene ugovora o osiguranju).

Ukoliko ste u ugovoru o osiguranju osiguranik Vaše osobne podatke ćemo obrađivati kako bismo s ugovarateljem osiguranja mogli sklopiti ugovor o osiguranju, ali i kako bismo mogli ispuniti svoje obveze u svrhu izvršenja ugovora o osiguranju.

Ukoliko ostvarujete pravo iz ugovora o osiguranju u svojstvu korisnika osiguranja, založnog vjerovnika i dr. Vaše osobne podatke obrađivati ćemo kako bismo mogli izvršiti našu obvezu iz ugovora o osiguranju.

U slučaju rješavanja nastanka osiguranog slučaja obrađivati ćemo i dodatne podatke koji se odnose na nastanak osiguranog slučaja kako bismo mogli utvrditi postoji li i u kojem opsegu naša obveza na isplatu naknade iz osiguranja.

#### 3.2. Ispunjavanje zakonskih obveza

Vaše osobne podatke obrađujemo i radi ispunjavanja naših zakonskih obveza kao npr. obveze predugovornog informiranja ugovaratelja osiguranja, čuvanja poslovne dokumentacije i dr.

U vezi sa sklopljenim ugovorom o životnom osiguranju obrađujemo podatke o poreznoj rezidentnosti kako bismo mogli ispuniti obvezu dostavljanja propisanih informacija Poreznoj upravi sukladno Zakonu o administrativnoj suradnji u području poreza i podzakonskim propisima kao i Sporazumu između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država o unaprjeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e. Osim toga, kao obveznici Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma dužni smo provoditi mjere za sprječavanje i otkrivanje pranja novca i financiranja terorizma pa Vaše osobne podatke (npr. identifikacijske podatke, podatke o izvoru sredstava i podatke o političkoj izloženosti) obrađujemo u tu svrhu.

#### 3.3. Legitimni interesi

Vaše osobne podatke imamo pravo obrađivati u svrhe naših legitimnih interesa osim u slučajevima kada su od tih interesa jači Vaši interesi ili Vaše temeljna prava i slobode koje zahtijevaju zaštitu osobnih podataka. Pri tome ćemo uzimati u obzir Vaša razumna očekivanja o obradi osobnih podataka koja se temelje na ugovornom odnosu s nama.

Naš legitiman interes je npr. obrada osobnih podataka u svrhe sprječavanja i otkrivanja prijevara i prijevara u osiguranju ili drugih kaznenih ili prekršajnih djela, prijenos osobnih podataka u društva Groupama grupe za unutarnje operativne potrebe, obrada osobnih podataka za potrebe izravnog marketinga i istraživanja tržišta uključujući i Vašeg zadovoljstva pruženim uslugama, ako je takav izravan marketing usmjeren prema Vama kao ugovaratelju osiguranja za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju.

U tom slučaju obrađujemo Vaše osobne podatke kako bismo bili u mogućnosti našu promidžbu prilagoditi Vašim potrebama i kako bismo bili u mogućnosti dostavljati Vam prilagođene obavijesti o našim proizvodima osiguranja, promocijama, uslugama, novostima i dr. putem pošte, elektroničke pošte, društvenih mreža i dr.

Ako Vaše osobne podatke obrađujemo za potrebe izravnog marketinga obavještavamo Vas da imate pravo u svakom trenutku protiviti se takvoj obradi. Po primitku Vašeg prigovora više nećemo upotrebljavati Vaše osobne podatke u tu svrhu.

#### **4. Koje kategorije osobnih podataka obrađujemo?**

Mi obrađujemo osobne podatke koji smo prikupili od Vas putem ponude za sklapanje ugovora o osiguranju, podatke iz ugovora o osiguranju kao i podatke koje smo dobili od trećih osoba (npr. liječnika-cenzora, vještaka, distributera osiguranja). To uključuje npr. sljedeće osobne podatke: ime i prezime, datum rođenja, prebivalište/boravište (mjesto i adresa), osobni identifikacijski broj, e-mail adresa, broj telefona, podatke o osiguranom interesu (ovisno o vrsti osiguranja, podatke osiguranoj osobi, i dr.), podatke o svoti osiguranja, trajanju ugovora, premiji osiguranja kao i podatke o bankovnom računu, kreditnoj kartici, broj ugovora o kreditu i dr.

U slučaju nastupa osiguranog slučaja prikupljamo i obrađujemo Vaše osobne podatke koji se odnose na nastanak osiguranog slučaja (npr. datum i vrijeme nastanka osiguranog slučaja, uzrok kao i podatke o naknadi iz osiguranja (npr. iznos naknade iz osiguranja, podaci o bankovnom računu). To uključuje, ako je potrebno, i podatke koje prikupljamo od trećih osoba koje sudjeluju u postupku rješavanja nastalog osiguranog slučaja (npr. liječnici-cenzori, vještaci), osoba koje nam mogu dati potrebne informacije (npr. nadležna tijela) ili su u vezi s izvršavanjem naših obveza u vezi sa osiguranim slučajem (npr. zdravstvene ustanove, liječnici).

Budući da prikupljamo samo one podatke koji su nam neophodni za postizanje određene svrhe, u pojedinim slučajevima je moguće ostvariti svrhu obrade i korištenjem manjeg opsega podataka nego što je prethodno opisano.

#### **5. Kome će Vaši osobni podaci biti otkriveni**

Vaši se osobni podaci obrađuju isključivo u svrhe koje su navedene u ovom dokumentu.

Osobne podatke prosljeđivat ćemo drugim primateljima na temelju naše zakonske obveze, odnosno opravdanog zahtjeva ovlaštenog javnog tijela.

Ovisno o svrsi obrade, te kada je primjenjivo, Vaši podaci će biti dostupni i vanjskim primateljima, u navedenim slučajevima, svi primatelji Vaših osobnih podataka su naši pouzdani partneri, a sam prijenos i obrada Vaših osobnih podataka se vrši uz obavezne mjere zaštite povjerljivosti.

Kada za obradu Vaših osobnih podataka angažiramo druge fizičke ili pravne osobe koje će obrađivati Vaše osobne podatke isključivo u naše ime i prema našim uputama (izvršitelji obrade), mi ćemo na temelju pisanog ugovora angažirati samo one izvršitelje obrade koji u dovoljnoj mjeri jamče provedbu odgovarajućih tehničkih i organizacijskih mjera koje udovoljavaju zahtjevima iz Opće uredbe o zaštiti podataka i propisa o zaštiti osobnih podataka te osiguravaju zaštitu Vaših prava.

## **Može se raditi o sljedećim primateljima:**

### **5.1. Tijela javne vlasti**

Vaše osobne podatke možemo, u skladu s posebnim propisima, dostaviti i tijelima javne vlasti u svrhu izvršavanja njihovih službenih zadaća kao npr. Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga, ministarstvu nadležnom za poslove financija, ministarstvu nadležnom za unutarnje poslove, nadležnom državnom odvjetništvu kao i sudu, javnom bilježniku ili poreznom tijelu za potrebe postupka kojega vode, Hrvatskom uredu za osiguranje, Pravobranitelju za područje osiguranja, Uredu za sprječavanje pranja novca i dr.

### **5.2. Društva za reosiguranje**

Prilikom osiguravanja određenih rizika surađujemo s društvima za reosiguranje na koja prenosimo dio rizika koje smo preuzeli u osiguranje (reosiguranje). U tim slučajevima može postojati potreba da navedenim društvima otkrijemo Vaše osobne podatke iz ponude ili ugovora o osiguranju i u vezi s osiguranim slučajem.

### **5.3. Distributeri osiguranja**

Ukoliko Vam prilikom obavljanja pripremnih radnji za sklapanje ugovora o osiguranju odnosno prilikom sklapanja, izvršavanja i upravljanja sklopljenim ugovorom kao i u slučaju rješavanja nastalog osiguranog slučaja pruža pomoć distributer osiguranja (npr. zastupnik, posrednik) koji od Vas prikuplja i nama prosljeđuje Vaše osobne podatke, mi ćemo mu otkriti Vaše osobne podatke u mjeri u kojoj je to potrebno za obavljanje prethodno navedenih radnji.

### **5.4. Ostali primatelji**

Vaše osobne podatke možemo dostaviti i ostalim primateljima, tj. fizičkim i pravnim osobama koje su s nama u poslovnom odnosu u vezi sa sklapanjem i izvršavanjem ugovora o osiguranju, rješavanjem nastalog osiguranog slučaja, naplatom potraživanja, pružanjem marketinških i drugih usluga i dr. (npr. liječnici-cenzori, zdravstvene ustanove, vještaci iz različitih područja, pružatelji detektivskih usluga, odvjetnici, pružatelji usluga tiska, pružatelji poštanskih i kurirskih usluga, prevoditelji, marketinške agencije, pružatelji IT usluga, vjeronjci, financijske ustanove, ovlašteni revizori/revizorska društva i dr.).

## **6. Razdoblje u kojem će osobni podaci biti pohranjeni**

Vaši osobni podaci bit će pohranjeni onoliko dugo koliko je potrebno radi ispunjenja svrhe za koju se obrađuju. Kada je riječ o sklapanju i ispunjenju ugovora o osiguranju, to razdoblje bit će određeno vremenom trajanja samog ugovora, a nakon njegovog prestanka razdoblje pohrane ovisi o zakonskim rokovima zastare potraživanja za pojedinu vrstu ugovora, te mogu biti produljeni zbog drugih specifičnih rokova čuvanja propisanim posebnim zakonima.

Vašem ugovoru o osiguranju i osiguranom slučaju i nakon prestanka ugovora o osiguranju odnosno isplate obveze iz ugovora o osiguranju možemo čuvati osobne podatke i nakon isteka ugovora o osiguranju odnosno isplate naknade štete. Dokumentacija koju moramo čuvati i rokovi čuvanja propisani su npr. u Općem poreznom zakonu, Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i dr.

Ako određene osobne podatke obrađujemo na temelju privole, u slučaju povlačenja privole mi ćemo izvršiti brisanje Vaših osobnih podataka, osim ako ne postoji druga pravna osnova za obradu ili ako je obrada Vaših osobnih podataka nužna radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva.

## **7. Koje su posljedice ako nam ne pružite svoje osobne podatke?**

Vaši osobni podaci su nam potrebni radi procjene rizika koje preuzimamo u osiguranje, za izvršavanje ugovora o osiguranju kao i za obradu zahtjeva za naknadu štete. Ako nam ne pružite osobne podatke ili to ne učinite u mjeri u kojoj su nam ti podaci potrebni možda nećemo biti u mogućnosti sklopiti ugovor o osiguranju ili nećemo moći izvršiti svoje obveze iz ugovora o osiguranju, uključujući i obradu zahtjeva za naknadu štete. Molimo Vas da posebno obratite pažnju da u slučajevima kada zbog ne pružanja potrebnih osobnih podataka nećemo biti u mogućnosti izvršiti svoju obvezu iz ugovora o osiguranju mi ne snosimo odgovornost za neispunjavanje ugovorne obveze s naše strane. U slučajevima propisanim posebnim propisima, odbijanje pružanja određenih osobnih podataka može imati za posljedicu da s Vama ne smijemo sklopiti ugovor o osiguranju ili da ne smijemo ispuniti obvezu iz ugovora o osiguranju (npr. u slučaju Vašeg odbijanja da nam pružite podatke potrebne za provođenje dubinske analize kod sklapanja ili izvršenja ugovora o životnom osiguranju, sukladno Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma).

## 8. Koja su Vaša prava u vezi s obradom osobnih podataka?

Uz uvjete propisane Općom uredbom o zaštiti podataka, imate sljedeća prava u vezi s obradom Vaših osobnih podataka:

- **pravo na pristup** – pravo na dobivanje informacije obrađujemo li Vaše osobne podatke te ako se takvi osobni podaci obrađuju, pristup osobnim podacima i informacije, među ostalim, o obrađenim osobnim podacima, o svrsi obrade, roku pohrane, iznošenju u treće zemlje itd.
- **pravo na ispravak** – pravo na ispravak netočnih i pravo na dopunu nepotpunih osobnih podataka
- **pravo na brisanje („pravo na zaborav“)** - pravo na brisanje osobnih podataka koji se odnose na Vas ako, među ostalim, osobni podaci više nisu nužni u odnosu na svrhe za koje su prikupljeni ili na drugi način obrađeni, ako ste povukli privolu za obradu i ako ne postoji druga pravna osnova za obradu, ako su Vaši osobni podaci nezakonito obrađeni itd., ovo pravo ima ograničenja pa se ne može primijeniti ako je obrada Vaših osobnih podataka nužna radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva ili radi poštivanja naše pravne obveze kojom se zahtijeva obrada prema propisima koji nas obvezuju
- **pravo na ograničenje obrade** – pravo da od nas zatražite ograničenje obrade Vaših osobnih podataka (npr. kada osporavate točnost podataka, kada se protivite brisanju nezakonito obrađenih podataka) uz iznimku pohrane i nekih drugih vrsta obrade
- **pravo na prigovor na obradu podataka** – pravo na protivljenje obradi osobnih podataka koji se odnose na Vas i koje obrađujemo na temelju legitimnog interesa, uključujući i profiliranje. U tom slučaju možemo obrađivati osobne podatke koji se odnose na Vas isključivo ako dokažemo da naši legitimni razlozi za obradu nadilaze Vaše interese, prava i slobode ili radi uspostavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva
- **pravo na prenosivost podataka** – pravo na zaprimanje i prijenos podataka drugom voditelju obrade ako ste nam osobne podatke pružili u strukturiranom obliku te u uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu ako se obrada provodi automatiziranim putem i temelji na privoli ili na ugovoru
- **pravo na povlačenje privole** – ako se obrada osobnih podataka temelji na Vašoj privoli imate pravo, bez ikakvih posljedica, u svakom trenutku povući svoju privolu dostavljanjem obavijesti o povlačenju privole službeniku za zaštitu podataka, dolaskom u ured Groupama osiguranja d.d. ili putem korisničkog (web) sučelja, ako je primjenjivo. U tom slučaju mi više ne smijemo obrađivati Vaše osobne podatke, osim ako ne postoji druga pravna osnova za njihovu obradu. Povlačenje privole ima učinak od trenutka kada je objavljeno, što znači da ne utječe na zakonitost obrade Vaših osobnih podataka u razdoblju od davanja privole do njezina povlačenja.

Za ostvarivanje svih svojih prava možete se obratiti našem Službeniku za zaštitu podataka.

Kako bismo mogli postupiti po Vašem zahtjevu za ostvarenje prava imamo pravo od Vas zatražiti dodatne informacije radi potvrđivanja Vašeg identiteta.

Ako su Vaši zahtjevi za ostvarivanjem prava očito neutemeljeni ili pretjerani, osobito zbog njihova učestalosti ponavljanja, imamo pravo naplatiti Vam razumnu naknadu ili odbiti postupiti po zahtjevu.

## 9. Pravo na podnošenje pritužbe nadzornom tijelu

Ako smatrate da obrada Vaših osobnih podataka nije u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka imate pravo podnijeti pritužbu nadzornom tijelu u državi članici u kojoj imate uobičajeno boravište, u kojoj je Vaše radno mjesto ili mjesto kršenja propisa o zaštiti osobnih podataka.

U Republici Hrvatskoj nadzorno tijelo kojemu možete podnijeti pritužbu je Agencija za zaštitu osobnih podataka ([www.azop.hr](http://www.azop.hr)).

Ne dovodeći u pitanje Vaše pravo na podnošenje pritužbe nadzornom tijelu predlažemo Vam da se prije podnošenja pritužbe obratite našem Službeniku za zaštitu podataka radi razjašnjenja spornih pitanja.

## 10. Pružanje osobnih podataka

U obavljanju svoje registrirane djelatnosti Društvo obrađuje osobne podatke poštujući sve relevantne zakone i propise.

Prikupljanje osobnih podataka u svrhu sklapanja i ispunjenja ugovora o osiguranju uvjet je nužan za sklapanje ugovora, a zakonom je propisana dužnost ugovaratelja osiguranja da prijavi osiguratelju sve okolnosti koje su značajne za ocjenu rizika, a koje mu nisu mogle ostati nepoznate. Koje su okolnosti bitne za ocjenu rizika određuje Društvo o čemu unaprijed informira ugovaratelja osiguranja putem tipskih obrazaca ponuda/polica osiguranja.

U vezi određenih osobnih podataka postoji i naša zakonska obveza prikupljanja istih. Ako uskratite neki od podataka to može rezultirati time da nećemo moći ispuniti svoje zakonske ili ugovorne obaveze

## 11. Kontakt

Zahtjevi, pritužbe ili upiti koji se odnose na obradu i zaštitu podataka možete uputiti na adresu elektroničke pošte [zastitapodataka@groupama.hr](mailto:zastitapodataka@groupama.hr), pozivom na brojeve telefona [00385 072 20 6609](tel:00385072206609) ili pisanim putem na našu adresu Groupama osiguranje d.d., Ulica grada Vukovara 284, 10000 Zagreb.

Sukladno važećim zakonskim propisima kojima je regulirana zaštita osobnih podataka, svaki vaš zahtjev/upit bit će riješen najkasnije u roku od 30 dana od zaprimanja.

Prilikom kontakta i postavljanja navedeni zahtjeva uložiti ćemo razumne napore da utvrdimo Vaš identitet i spriječimo neautoriziranu obradu osobnih podataka.

## 12. Napomena o ažuriranju ovog dokumenta

Ovaj dokument o korištenju osobnih podataka redovito preispitujemo i provjeravamo odražava li način na koji Društvo koristi osobne podatke. Ažurirani važeći dokument uvijek je dostupan na našim web stranicama [www.groupama.hr](http://www.groupama.hr).

Ako dođe do promjena u korištenju osobnih podataka koje bitno utječu na Vaša prava, o tome ćemo Vas izravno obavijestiti.