INFORMACIJE O OBRADI OSOBNIH PODATAKA - IOOP

Hrvatska osiguravajuća kuća dioničko društvo za osiguranje ● MB 1578740 ● OIB 00432869176 ● 10000 Zagreb ● Capraška ulica 6 ● Telefon: 01/ 5392-500

HRVATSKA OSIGURAVAJUĆA KUĆA - dioničko društvo za osiguranje (u daljnjem tekstu: HOK-OSIGURANJE d.d.), Capraška ulica 6, Zagreb, OIB: 00432869176 hrvatsko je osiguravajuće društvo koje je temeljem rješenja Hrvatske agencije za nadzor financijskih poslova ovlašteno sklapati i ispunjavati ugovore iz svih vrsta neživotnih osiguranja. U obavljanju svoje registrirane djelatnosti HOK-OSIGURANJE d.d. prikuplja i obrađuje osobne podatke korisnika svojih usluga, strogo primjenjujući relevantnu pravnu regulativu

1. Što je osobni podatak?

Osobnim podatkom smatra se svaki podatak ili kombinacija podataka koji mogu poslužiti za identifikaciju osobe. Osobni podaci koje HOK-OSIGURANJE d.d. prikuplja i obrađuje ovisi o vrsti ugovora o osiguranju kojeg sklapate ili namjeravate sklopiti te o zahtjevu za ostvarenje prava iz osiguranja. Ti podaci uključuju najmanje Vaše osnovne osobne podatke (ime i prezime, adresa, kontakt podaci, OIB, podaci o datumu rođenja, spolu i po potrebi identifikacijska isprava). Podaci su također nužni i kako bismo za vrijeme našeg poslovnog odnosa lakše s Vama komunicirali i prenosili Vam važne informacije. U ovim Informacijama pročitajte kako i u koje svrhe HOK-OSIGURANJE d.d. prikuplja i obrađuje Vaše osobne podatke.

2. Tko obrađuje Vaše osobne podatke?

HOK-OSIGURANJE d.d. određuje svrhu i sredstva obrade osobnih podataka te je odgovorno da se takvi podaci obrađuju i čuvaju na način koji je u skladu s važećim europskim i nacionalnim propisima o zaštiti osobnih podataka. U tom smislu HOK-OSIGURANJE d.d. smatra se voditeljem obrade osobnih podataka.

3. Kako prikupljamo i koristimo Vaše osobne podatke?

Osobne podatke prvenstveno prikupljamo izravno od Vas, prilikom pregovora oko sklapanja ugovora, samog sklapanja i izvršenja ugovora, prijave štete ili pritužbe. Kada podatke dostavljate putem svojih punomoćnika, kao što su odvjetnici ili brokeri, smatramo također da ih dobivamo izravno od Vas. Ako niste naša ugovorna strana ili izravni korisnik naših usluga, podatke o Vama možemo dobiti i od ugovaratelja osiguranja. Vaše podatke možemo prikupljati i iz javno dostupnih izvora i isprava, od trećih osoba kao što su naši poslovni partneri, distributeri osiguranja, državna tijela, druga osiguravajuća društva, procjenitelji, odvjetnici ili financijske ustanove.

4. Koje su pravne osnove i svrhe za prikupljanje i obradu Vaših osobnih podataka?

HOK-OSIGURANJE d.d. prikuplja i obrađuje Vaše osobne podatke samo za određene dopuštene svrhe. Kao osiguravajuće društvo, HOK-OSIGURANJE d.d. Vaše osobne podatke prvenstveno prikuplja za potrebe sklapanja ugovora o osiguranju i izvršenja ugovora o osiguranju, u skladu s propisima koji uređuju djelatnost osiguranja i građanskopravne obveze. Vaše podatke također prikupljamo kako bi ispunili naše zakonske obveze i/ili na temelju našeg legitimnog interesa, a za određene svrhe obrade dodatno tražimo Vašu privolu.

Osobne podatke potrebne za sklapanje ugovora o osiguranju prikupljamo već prilikom pregovora s Vama kao ugovarateljem osiguranja kako bismo procijenili Vaše zahtjeve i potrebe ili utvrdili primjerenost ili prikladnost određenih proizvoda Vašim posebnim okolnostima, u skladu s propisima o distribuciji osiguranja. Tijekom ugovornog odnosa, Vaše osobne podatke prikupljamo radi ostvarenja prava i obveza iz ugovora o osiguranju, bilo da ste ugovaratelj osiguranja, osiguranik, korisnik ili treća oštećena osoba.

Pravne osnove prikupljanja i obrade podataka mogu se podijeliti u skupine:

a) Poduzimanje radnji na Vaš zahtjev prije sklapanja ugovora o osiguranju

Prilikom pregovora s Vama oko sklapanja ugovora o osiguranju, obrađujemo Vaše podatke:

- kako bismo provjerili Vaše zahtjeve i potrebe prije sklapanja ugovora
- kako bismo obradili ponudu u smislu prihvatljivosti rizika kojeg preuzimamo u osiguranju
- kako bismo utvrdili iznos premije uzimajući u obzir sve mjerodavne okolnosti
- kako bismo izradili informativni izračun
- kako bismo obradili Vašu ponudu, izradili i predali Vam policu osiguranja

b) Ispunjenje ugovora o osiguranju

Kako bi se ostvarile prava i obveze ugovornih strana koje proizlaze iz ugovora o osiguranju, obrada Vaših osobnih podataka potrebna je u svrhu:

- procjene može li se ugovor o osiguranju tijekom ugovornog odnosa izmijeniti i pod kojim uvjetima
- rješavanja odštetnog zahtjeva
- odluke o postojanju prava na isplatu osiguranog iznosa
- administriranja ugovora o osiguranju
- ostvarivanja naših prava iz ugovora o osiguranju, što uključuje naplatu regresa, dugova ili premije osiguranja
- osiguravanja točnosti i ažurnosti Vaših podataka

c) Ispunjenje pravnih obveza HOK-OSIGURANJA d.d.

Vaše osobne podatke obrađivat ćemo radi ispunjenja naših zakonskih obveza i to:

- predugovorne obveze utvrđivanja Vaših potreba i zahtjeva prije sklapanja ugovora o osiguranju
- obveze raspodjele rizika putem reosiguranja i suosiguranja ili druge zakonske obveze
- rješavanje pritužbi i prigovora vezanih za sklapanje i izvršenje ugovora o osiguranju
- obveza iz Zakona o računovodstvu, JOPPD-a, Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, FATCA-e i CRS-a radi obvezne razmjene informacija o financijskim računima

d) Legitimni interesi

Vaše osobne podatke možemo obrađivati ako je takva obrada nužna za potrebe legitimnih interesa HOK-OSIGURANJE d.d., osim kada su od tih interesa jači Vaši interesi ili temeljna prava i slobode, a zahtijevate zaštitu osobnih podataka. Ako podnesete prigovor na takvu obradu, više nećemo obrađivati Vaše podatke, osim ako ne dokažemo da postoje uvjerljivi razlozi za obradu koji nadilaze Vaše interese, prava i slobode. Svojim legitimnim interesom smatramo:

- sprječavanje i otkrivanje pronevjera i prijevara u osiguranju
- promidžbu proizvoda koje nudimo na tržištu te pogodnosti iz postojećih ugovora o osiguranju za vrijeme trajanja našeg ugovornog odnosa
- ispitivanje Vašeg zadovoljstva pruženom uslugom

e) Legitimni interesi trećih osoba

Obrada Vaših podataka provest će se za potrebe sprječavanja prijevara u osiguranju te prijevara i pronevjera općenito, a temeljem legitimnog interesa drugih osiguravajućih kuća s kojima u tu svrhu razmjenjujemo podatke.

f) Vaša suglasnost (privola)

Vašu posebnu suglasnost za obradu Vaših osobnih podataka, koju možete povući u bilo kojem trenutku, kao pravnu osnovu obrade Vaših podataka koristit ćemo u svrhu promidžbe naših ponuda, proizvoda i usluga koji bi odgovarali Vašim zahtjevima ili potrebama, do Vašeg eventualnog povlačenja privole.

Za pojedine prethodno navedene svrhe, kao što su poduzimanje radnji na Vaš zahtjev prije sklapanja ugovora o osiguranju, ispunjenje ugovora o osiguranju u kojem ste Vi ugovorna strana, poštivanje pravnih obveza HOK-OSIGURANJA d.d. te legitimnog interesa sprječavanja i otkrivanja prijevara, pružanje osobnih podataka je zakonska i ugovorna obveza te uvjet nužan za sklapanje ili ispunjenje ugovora. Ako odbijete dati pojedine podatke nećemo moći ispuniti svoje zakonske i ugovorne obveze što će za posljedicu imati nemogućnost sklapanja ili ispunjenja ugovornih obveza.

Pružanje osobnih podataka u svrhu legitimnog interesa izravne promidžbe, ispitivanja Vašeg zadovoljstva našom uslugom i Vaše privole u marketinške svrhe nije zakonska i ugovorna obveza te uvjet nužan za sklapanje i ispunjenje ugovora. Ako odbijete dati pojedine podatke to neće utjecati na mogućnost sklapanja ili ispunjenja ugovora.

5. Automatizirana obrada osobnih podataka i profiliranje

Vaši osobni podaci bit će predmetom profiliranja u sljedećim slučajevima:

- Izravna promidžba
- Promidžba
- Segmentacija klijenata

Automatizirana obrada podataka koja proizvodi pravne učinke s ciljem sklapanja ugovora o osiguranju bit će korištena u slučaju:

- **izračuna premije osiguranja obzirom na prijašnje štete**
  Ako ste u prijašnjem osiguranjem razdoblju imali štetu te je uvjetima osiguranja i primjenjivim cjenikom određeno kako on utječe na iznos premije, premija će biti uvećana ili smanjena za odgovarajući postotni iznos

- **izračuna premije osiguranja obzirom na lokaciju predmeta osiguranja**
  Na temelju lokacije osigurane imovine, procjenjujemo visinu rizika za nastup osiguranog slučaja i tako određujemo Vašu premiju osiguranja. Na taj način možda ćete biti u mogućnosti dobiti povoljniju ponudu osiguranja ili se upoznati s činjenicama koje upućuju na postojanje dodatnih rizika na Vašoj strani koji utječu na visinu premije.

- **Online ugovaranje osiguranja putem web shopa ili mobilne aplikacije**
  Podaci uneseni na portalu web shopa ili u mobilnoj aplikaciji te Vaši izbori bit će automatski obrađeni i utjecat će na konačan ugovor o osiguranju.

U ovim slučajevima osiguravamo pravo izražavanja vlastitog mišljenja te pravo na osporavanje odluke.

6. Tko će imati pristup Vašim osobnim podacima?

HOK-OSIGURANJE d.d. posebno vodi brigu o tome da se Vaši osobni podaci prikupljaju i obrađuju na način koji je u skladu s pravnim osnovama i svrhama prikupljanja osobnih podataka. Kako bi se ostvarile te svrhe, HOK-OSIGURANJE d.d. u nekim slučajevima treba Vaše osobne podatke učiniti dostupnim sljedećim osobama:

- distributeri osiguranja;
- državna tijela u skladu sa zakonskim obvezama HOK-OSIGURANJA d.d. (HANFA, Hrvatski ured za osiguranje, Ministarstvo financija RH, Porezna uprava, revizorska društva i druga pravosudna i državna tijela, sukladno zakonskim obvezama)
- druga osiguravajuća društva za potrebe sprječavanja prijevara ili obveza temeljem međunarodnih ugovora i konvencija
- reosiguratelji i suosiguratelji za potrebe preuzimanja viška rizika
- društva za naplatu potraživanja i financijske ustanove
- pružatelji usluga asistencija
- pružatelji obrade odštetnih zahtjeva
- pružatelji informatičkih rješenja
- tehnički konzultanti, stručnjaci, odvjetnici, medicinski vještaci, procjenitelji, servisi, zdravstvene ustanove, marketinški i drugi poslovni partneri

Sve navedene osobe obrađuju Vaše osobne podatke sukladno uputama HOK-OSIGURANJA d.d. prema sporazumu/dodacima ugovora koje smo sklopili te poštujući pritom odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere kako bi se osigurala zaštita Vaših prava. Iznimka su tijela državne i javne vlasti koja podatke obrađuju sukladno propisima te slučajevi u kojima ove osobe primjenjuju posebna pravila obrade sukladno propisima koji se na njih i takvu obradu odnose.

7. Gdje se obrađuju Vaši podaci?

Vaše osobne podatke obrađujemo isključivo unutar Europskog gospodarskog područja (EGP), od strane izvršitelja obrade koji su navedeni pod prethodnom točkom te će iste osobe uvijek biti vezane ugovornim obvezama na osiguravanje povjerljivosti i sigurnosti Vaših osobnih podataka u skladu s važećim propisima s područja zaštite osobnih podataka. HOK-OSIGURANJE d.d. ni u kojem slučaju neće Vaše osobne podatke činiti dostupnim subjektima koji nemaju ovlaštenje za obradu Vaših osobnih podataka.

8. Koja su Vaša prava u vezi zaštite Vaših osobnih podataka i kako ih ostvariti?

Kada je to propisima predviđeno, imate:

- **Pravo na pristup osobnim podacima** koji se na Vas odnose te informacijama o obradi
- **Pravo na ispravak osobnih podataka** kako biste osigurali da su podaci kojima HOK-OSIGURANJE d.d. raspolaže istiniti, točni i ažurni;
- **Pravo na brisanje osobnih podataka** ako ti podaci više nisu nužni za ostvarivanje dopuštenih svrha obrade osobnih podataka te ako ne postoji zakonska odredba po kojoj se podaci ne smiju brisati
- **Pravo na ograničenje obrade osobnih podataka** u slučajevima predviđenim važećim propisima s područja zaštite osobnih podataka;
- **Pravo na prijenos osobnih podataka** drugom voditelju obrade osobnih podataka;
- **Pravo na podnošenje prigovora** HOK-OSIGURANJU d.d. ili nadležnom državnom tijelu
- **Pravo na prigovor automatiziranoj obradi** osobnih podataka da se na Vas ne odnosi odluka koja je donesena isključivo automatiziranom obradom
- **Pravo na povlačenje privole** u bilo koje vrijeme, ako osobne podatke obrađujemo uz Vašu privolu

Obrasce zahtjeva za ostvarivanje svakog pojedinog prava možete preuzeti na našoj internetskoj stranici www.hok-osiguranje.hr te poslati na e-mail adresu zastita.podataka@hok-osiguranje.hr ili na prodajnim mjestima HOK-OSIGURANJA d.d. navedenim na internetskoj stranici www.hok-osiguranje.hr.

9. Kako mogu prigovoriti obradi osobnih podataka?

Pod određenim uvjetima, kad je to zakonski dopušteno, imate pravo prigovoriti obradi osobnih podataka ili zatražiti prekid obrade osobnih podataka, na primjer kada obradu temeljimo na našim legitimnim interesima ili zbog izravnog marketinga. Čim zaprimimo Vaš zahtjev za prekidom obrade, nećemo dalje obrađivati Vaše osobne podatke osim ako je obrada dopuštena relevantnim zakonskim i drugim propisima. Vaš zahtjev možete poslati na e-mail adresu dpo@hok-osiguranje.hr.

10. Kada možete uložiti prigovor na obradu osobnih podataka nadzornom tijelu?

Ako smatrate da smo prilikom obrade Vaših osobnih podataka prekršili hrvatske i europske propise o zaštiti osobnih podataka, u svakom trenutku možete podnijeti prigovor na obradu Vaših osobnih podataka nadležnom nadzornom tijelu, Agenciji za zaštitu podataka, www.azop.hr.

11. Koliko dugo HOK-OSIGURANJE d.d. čuva Vaše osobne podatke?

HOK-OSIGURANJE d.d. čuva Vaše podatke u rokovima koji su određeni svrhom obrade, propisima koji definiraju razdoblja čuvanja podataka, propisom definiranim rokovima zastare potraživanja te internim aktima kojima se rokovi čuvanja podataka propisuju s ciljem zaštite prava i interesa zainteresiranih osoba iz ugovora o osiguranju ili prava i interesa društva za osiguranje, a vodeći računa o primjeni odgovarajućih tehničkih i organizacijskih mjera zaštite Vaših prava i sloboda.

12. Službenik za zaštitu osobnih podataka

Ukoliko imate bilo kakvih pitanja o prikupljanju i obradi Vaših osobnih podataka, kao i ostvarivanja Vaših prava zaštite osobnih podataka, možete kontaktirati Službenika za zaštitu osobnih podataka.

Kontakt podaci:

Adresa: Capraška ulica 6, Zagreb (za DPO)

Elektronička pošta: dpo@hok-osiguranje.hr

13. Izmjena pravila o zaštiti osobnih podataka

HOK-OSIGURANJE d.d. redovito dopunjava Informacije u skladu s promjenama i novostima na temelju važećih propisa te osigurava da je najnovija verzija Informacija dostupna na web stranici www.hok-osiguranje.hr. U slučaju značajne promjene sadržaja Informacija koja može bitno utjecati na Vaša prava, slobode ili interese, bit ćete izravno obaviješteni.

Posljednja izmjena ovih Informacija bila je 10. rujna 2019. godine.