



OPĆE INFORMACIJE O OBRADI PODATAKA

CERTITUDO za zastupanje u osiguranju d.o.o., Ivanićgradska 64, 10000 Zagreb, OIB: 60097633509 je ovlašteno društvo/agencija za zastupanje u osiguranje s dozvolom za sklapanje i ispunjavanje ugovora o životnom i neživotnom osiguranju temeljem rješenja Hrvatske agencije za nadzor financijskih poslova (dalje u tekstu: Društvo). Društvo u svom poslovanju provodi mjere zaštite osobnih podataka sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka (GDPR), zakonskim i regulatornim obvezama.

Kontakt:

Tel. +385 (0)1 5802 991, info@certitudo.hr;

Društvo je sukladno relevantnim propisima imenovalo Službenika za zaštitu osobnih podataka. Za CERTITUDO za zastupanje u osiguranju d.o.o. imenovana Marija Stojanović. Vežano za sva pitanja koja se tiču obrade osobnih podataka i ostvarivanja prava predviđenih Općom uredbom o zaštiti podataka, klijenti se mogu obratiti Službeniku za zaštitu osobnih podataka na sljedeće načine:

- pisanim putem na adresu: Ivanićgradska 64, 10000 Zagreb, za Službenika za zaštitu podataka
- e-mailom na adresu: info@certitudo.hr; marija.stojanovic@certitudo.hr

Za potrebe pronalaženja najpovoljnije ponude i/ili usporedbe proizvoda osiguranja voditelj obrade osobnih podataka je Društvo. Društvo kao voditelj obrade osobnih podataka određuje svrhu i sredstva obrade osobnih podataka i odgovoran je za čuvanje i korištenje osobnih podataka u papirnatom i elektronskom obliku.

Za potrebe zastupanja u osiguranju Društvo je izvršitelj obrade osobnih podataka klijenata, dok je voditelj obrade osobnih podataka osiguravajuće društvo s kojim se sklapa ugovor o osiguranju. Osiguravajuće društvo kao voditelj obrade osobnih podataka određuje svrhu i sredstva obrade osobnih podataka te je odgovorno za čuvanje i korištenje osobnih podataka u papirnatom ili elektronskom obliku. Društvo ima sklopljene ugovore o zastupanju u osiguranju sa više ovlaštenih osiguravajućih društava u Republici Hrvatskoj. U svakom pojedinom slučaju klijent će biti jasno obaviješten s kojim osiguravajućim društvom sklapa ugovor o osiguranju.

Osiguravajuća društva s kojima imamo sklopljene ugovore o zastupanju u osiguranju:

Životna osiguranja:	Neživotna osiguranja
Generali osiguranje d.d. OIB:10840749604	Generali osiguranje d.d. OIB:10840749604
Croatia osiguranje d.d. OIB: 26187994862	Croatia osiguranje d.d. OIB: 26187994862
Uniq osiguranje d.d. OIB: 75665455333	Uniq osiguranje d.d. OIB: 75665455333
Allianz osiguranje d.d. OIB 23759810849	Allianz osiguranje d.d. OIB 23759810849
Agram Life osiguranje d.d. OIB:18742666873	Agram Life osiguranje d.d. OIB:18742666873
Grawe osiguranje d.d. OIB:28406115764	Grawe osiguranje d.d. OIB:28406115764
Triglav osiguranje d.d. OIB: 29743547503	Triglav osiguranje d.d. OIB: 29743547503
Euroherc osiguranje d.d. OIB: 22694857747	Euroherc osiguranje d.d. OIB: 22694857747
Merkur osiguranje d.d. OIB:08937835435	Merkur osiguranje d.d. OIB:08937835435
Sava osiguranje d.d.; OIB: 45237012600	Sava osiguranje d.d.; OIB: 45237012600
	Arag osiguranje d.d., reg.br. :6186238000
	VH Hrvatska OIB: 36958319030



PRAVNE OSNOVE I SVRHE OBRADJE RADI KOJIH SE UPOTREBLJAVAJU OSOBNI PODACI

Društvo prikuplja i obrađuje Vaše osobne podatke samo za određene dopuštene svrhe. U pojedinim situacijama osobni podaci prikupljaju se uz pristanak klijenta, dok u drugim situacijama postoji zakonska, ugovorna ili druga osnova za njihovo prikupljanje.

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

1. Poduzimanje radnji na zahtjev prije sklapanja ugovora o osiguranju

Prilikom pregovora s klijentom oko sklapanja ugovora o osiguranju, obrađujemo podatke

- Kako bismo procijenili zahtjeve i potrebe klijenta*
- 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 ponudu, izradili i predali policu osiguranja*

Ispunjenje naših zakonskih obveza

Razlozi zbog kojih obrađujemo osobne podatke radi ispunjenja naših zakonskih obveza su: obveze temeljem Zakona o osiguranju, odredbe o predugovornom informiranju i distribuciji osiguranja; Zakona o elektroničkim komunikacijama, Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga; obveze iz Zakona o računovodstvu, Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma, CRS, JOPPD, FATCA, ekonomske sankcije ili druge zakonske obveze, obveze raspodjele rizika putem reosiguranja i suosiguranja.

Legitimni interesi

Osobne podatke klijenta možemo obrađivati ako je takva obrada nužna za potrebe legitimnih interesa Društva, osim kada su od tih interesa jači interesi klijenta ili temeljna prava i slobode, a klijent zahtijeva zaštitu osobnih podataka. Ako klijent podnese prigovor na takvu obradu, više nećemo obrađivati njegove podatke, osim ako ne dokažemo da postoje uvjerljivi razlozi za obradu koji nadilaze interese klijenta, 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 ugovornog odnosa*
- Ispitivanje zadovoljstva klijenta pruženom uslugom*

Legitimni interesi trećih osoba

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

Suglasnost (privola)

Posebnu suglasnost za obradu osobnih podataka klijenta, koju može povući u bilo kojem trenutku, kao pravnu osnovu obrade podataka koristit ćemo u svrhu promidžbe ponuda, proizvoda i usluga osiguravajućih kuća s kojima surađujemo, a koji bi odgovarali zahtjevima ili potrebama klijenta, do njegovog eventualnog povlačenja privole.



Za pojedine prethodno navedene svrhe, kao što su poduzimanje radnji na zahtjev klijenta prije sklapanja ugovora o osiguranju, ispunjenje zakonskih obveza te legitimnog interesa sprečavanja i otkrivanja prijevara, pružanje osobnih podataka je zakonska i ugovorna obveza te uvjet nužan za sklapanje ili ispunjenje ugovora. Ako klijenta odbije 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, ispitivanje zadovoljstva našom uslugom i privole klijenta u marketinške svrhe nije zakonska i ugovorna obveza te uvjet nužan za sklapanje i ispunjenje ugovora. Ako klijenta odbije dati pojedine podatke to neće utjecati na mogućnost sklapanja ili ispunjenja ugovora.

KATEGORIJE OSOBNIH PODATAKA KOJE OBRAĐUJEMO

Osobni podaci koje prikupljamo ovise o svrsi obrade i vrsti ugovora o osiguranju koje sklapamo, namjeravamo sklopiti ili o zahtjevu za ostvarenje prava iz osiguranja. Prvenstveno to su podaci bez kojih ne možemo sklopiti ili ispuniti ugovor o osiguranju, a uključuju najmanje:

- *osnovne osobne podatke (ime i prezime, adresa prebivališta/boravišta, kontakt podaci, OIB, MBO, podatke o datumu rođenja, spolu i po potrebi identifikacijska isprava)*
- *osobne podatke potrebne za ocjenu rizika (zanimanje, zdravstveni podaci, podaci o životnom stilu, podaci vezani uz obitelj)*
- *podatke o predmetu osiguranja (identifikacijske brojeve, svojstva, lokacija i sl.)*
- *podatke o štetnom događaju (HUO baze štetnika)*
- *financijske informacije i pojedinosti o računu: broj bankovnog računa ili broj kreditne kartice i pojedinosti o računu. U slučaju vinkulacije ugovora o osiguranju obrađujemo podatke o broju i iznosu kredita klijenta i nazivu kreditne institucije.*

Ovisno o svrsi obrade i vrsti ugovora o osiguranju osobne podatke možemo prikupljati na sljedeći način:

- *Očitovanjem klijenta*
- *uvidom u identifikacijske dokumente ili dokumentaciju te dokumente ili dokumentaciju predmeta osiguranja*
- *uzimanjem preslike identifikacijskih dokumenata ili dokumentacije te dokumenata ili dokumentacije predmeta osiguranja kada je tako propisano zakonom ili našim internim pravilima*

Osobne podatke prikupljamo već kod pregovora s klijentom kako bi procijenili zahtjeve i potrebe ili utvrdili primjerenost ili prikladnost određenih proizvoda vašim posebnim okolnostima, prilikom samog sklapanja ugovora, putem obrazaca, telefonom ili elektroničkom komunikacijom.

Razlozi zbog kojih obrađujemo osobne podatke radi ishođenja ponude, sklapanja i ispunjenja ugovora o osiguranju su: prosjeđivanje istih odabranom osiguratelju radi izrade ponude, sastava ugovora o osiguranju (npr. određivanje visine premije, preuzimanje rizika osiguratelja itd.)

Svi podaci strogo se čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Mi ćemo osigurati da se podaci klijenata obrađuju samo na način koji je u skladu sa svrhom koja je gore navedena. Ako je to



radi ispunjenja navedene svrhe nužno, podacima klijenata će pristup imati: osiguravajuće društvo čiju ponudu tražimo ili s kojim nudimo sklapanje ugovora; državna tijela u skladu sa zakonskim obvezama osiguratelja (HANFA, Pravobranitelj za područje osiguranja, Hrvatski ured za osiguranje, HAKOM, inspektor elektroničkih komunikacija, Ministarstvo financija RH, Porezna uprava, pravosudna i druga državna tijela); druga osiguravajuća društva i osiguravajuća društva za potrebe reosiguranja, suosiguranja ili obveza temeljem međunarodnih ugovora i konvencija kod međunarodnih šteta; tehnički konzultanti, stručnjaci, odvjetnici, medicinski vještaci, procjenitelji, tiskare, financijske ustanove i drugi poslovni partneri.

Društvo osigurava ostvarivanje prava korisnika u odnosu na:

- *Pristup informacijama;*
- *Prigovor na obradu;*
- *Ograničenje obrade;*
- *Prijenos podataka;*
- *Ispravljanje podataka;*
- *Brisanje podataka.*

Korisnik zahtjeve za ostvarenje prava podnosi pisanim ili usmenim putem. Ako pojedinac podnese zahtjev koji se odnosi na bilo koje gore navedeno pravo, Društvo će razmotriti svaki takav zahtjev u skladu sa svim primjenjivim zakonima i propisima o zaštiti podataka. Društvo zadržava pravo naplate troškova za obradu zahtjeva korisnika u iznimnim slučajevima kada su zahtjevi nerazumni.

Korisnici imaju pravo na informiranje temeljem podnesenog zahtjeva, a nakon uspješne provjere njihovog identiteta, o sljedećem:

- *Svrsi obrade osobnih podataka;*
- *Izvoru osobnih podataka, ako nije dobiven od korisnika;*
- *Kategoriji osobnih podataka;*
- *Primateljima ili kategorijama primatelja kojima su ili mogu biti preneseni osobni podaci, zajedno s lokacijom tih primatelja;*
- *Predviđenom razdoblje pohrane osobnih podataka ili obrazloženje za određivanje razdoblja pohrane;*
- *Upotrebi bilo kakvog automatiziranog odlučivanja, uključujući profiliranje;*

Svi zahtjevi za pristup ili ispravak osobnih podataka moraju biti upućeni Službeniku za zaštitu osobnih podataka, koji će evidentirati svaki zahtjev po primitku. Odgovor na svaki zahtjev dostavlja se u roku od 30 dana od primitka pismenog zahtjeva korisnika.

Društvo neće zadržati osobne podatke duže nego što je to neophodno u odnosu na svrhe za koje su izvorno prikupljeni.

Društvo će Osobne podatke zadržati dok god su oni potrebni za pružanje usluga; dok god je potrebno sukladno ovim Informacijama ili vremenu prikupljanja; dok god je potrebno zbog naših zakonskih obaveza, rješavanja sporova i provođenja naših ugovora; ili do one mjere koju dopušta zakon.

Kad razdoblje zadržavanja istekne, Društvo će osobne podatke izbrisati na način koji osigurava da se oni ne mogu rekonstruirati niti pročitati.



ZAŠTITA PODATAKA

Društvo provodi fizičke, tehničke i organizacijske mjere koje jamče sigurnost osobnih podataka (npr. prevenciju gubitka ili oštećenja, neovlaštene izmjene, pristupa ili obrade i drugih prijetnji kojima mogu biti izloženi osobni podaci uzrokovani ljudskim djelovanjem ili fizičkim/prirodnim okruženjem).

Sigurnosne mjere koje se provode imaju za cilj:

- Spriječiti neovlaštene osobe da dobiju pristup sustavu obrade podataka u kojima se obrađuju osobni podaci;
- Spriječiti osobe koje imaju pravo koristiti sustav obrade podataka od pristupa osobnim podacima koji su izvan njihovih potreba i ovlaštenja;
- Osigurati da se osobni podaci tijekom elektronskog prijenosa ili tijekom prijenosa ne mogu čitati, kopirati, mijenjati ili ukloniti bez odobrenja;
- Osigurati dostupnost zapisa sustava u svrhu utvrđivanja od koga su uneseni, mijenjani ili uklonjeni osobni podaci iz sustava obrade podataka;
- Osigurati da u slučaju kada obradu obavlja izvršitelj obrade, podaci se mogu obrađivati samo u skladu s uputama voditelja obrade;
- Osigurati da su osobni podaci zaštićeni od neželjenog uništavanja ili gubitka;
- Osigurati da osobni podaci prikupljeni za različite svrhe mogu biti obrađeni odvojeno;
- Osigurati da se osobni podaci ne drže duže nego što je potrebno.

U određenim okolnostima, dopušteno je da se osobni podaci dijele bez znanja ili suglasnosti korisnika. I to kada je otkrivanje osobnih podataka potrebno u bilo kojoj od sljedećih svrha:

- Sprječavanje ili otkrivanje zločina.
- Uhićenje ili progon prekršitelja.
- Procjena ili naplata poreza ili pristojbi.
- Po nalogu suda ili bilo kojeg zakona.

U slučaju pritužbi vezanih uz pridržavanje ovih i drugih informacija vezanih za zaštitu osobnih podataka, molimo da nam se javite na e-mail adresu info@certitudo.hr; i/ili marija.stojanovic@certitudo.hr. U slučaju pritužbe, istražiti ćemo cijelu situaciju koja se odnosi na upotrebu i otkrivanje osobnih podataka sukladno ovim pravilima te ćemo ih pokušati riješiti u najkraćem mogućem roku.

Osobne podatke klijenata obrađujemo unutar Europskog gospodarskog pojasa. U slučaju eventualne potrebe prijenosa osobnih podataka izvan tog područja, takav prijenos će se odvijati samo ako je Europska komisija potvrdila da treća zemlja ispunjava određenu razinu zaštite podataka ili ako postoje odgovarajuće mjere zaštite u skladu s primjenjivim pravom (npr. obvezujuća korporativna pravila, standardne ugovorne klauzule).

Svi zaposlenici Društva koji imaju pristup osobnim podacima odgovorni su za čuvanje osobnih podataka, s čime su upoznati i to kako slijedi:

- Načela zaštite podataka navedena u ovom dokumentu
- Svaka obveza zaposlenika da koristi i dopusti korištenje osobnih podataka samo ovlaštenim osobama i za ovlaštene svrhe
- Potreba i pravilna upotreba oblika i postupaka usvojenih za provedbu ove politike



- *Točna upotreba zaporki, oznaka sigurnosti i drugih pristupnih mehanizama*
- *Važnost ograničavanja pristupa osobnim podacima, poput korištenja čuvara zaslona zaštićenih lozinkom i prijave kad sustavima ne pristupa ovlaštena osoba*
- *Sigurno pohranjivanje datoteka, ispisa i elektroničkih medija za pohranu*
- *Potreba za dobivanjem odgovarajućeg odobrenja i korištenje odgovarajućih zaštitnih mjera za sve prijenose osobnih podataka izvan mreže i prostorija Ureda*
- *Pravilno uništavanje papira*

CERTITUDO za zastupanje u osiguranju d.o.o.,

Ivanićgradska 64

10000 Zagreb