



## Obavijest o zaštiti privatnosti - Proizvodi i usluge osiguranja

Generali osiguranje d.d. obrađuje vaše osobne podatke.

Informacije o obradi i zaštiti osobnih podataka sadržane u ovoj obavijesti odnose se na pravne odnose s fizičkim i pravnim osobama u vezi s proizvodima i/ili uslugama Generali osiguranja d.d koje je dio Generali Grupe.

Brinemo o vašoj privatnosti i sigurnosti osobnih podataka koje prikupljamo i obrađujemo. Svrha ove obavijesti je pružiti vam osnovne informacije o obradi vaših osobnih podataka. Molimo pažljivo pročitajte ovu obavijest o zaštiti privatnosti.

### A) Opći i kontakt podaci

#### 1) Voditelj obrade

Voditelj obrade je fizička ili pravna osoba koja određuje svrhe i sredstva obrade osobnih podataka te je odgovorna za zakonitost i sigurnost obrade osobnih podataka.

#### Generali osiguranje d.d.

Slavonska avenija 1b, 10000 Zagreb

OIB: 10840749604

Telefon: +385 (0)1 4600 400

Telefax: +385 (0)1 4600 600

e-mail: [info.hr@generali.com](mailto:info.hr@generali.com)

Web: [www.generali.hr](http://www.generali.hr)

Adresa:

Generali osiguranje d.d.

Slavonska avenija 1b, 10000 Zagreb

za Službenika za zaštitu osobnih podataka

e-mail: [zastita\\_osobnih\\_podataka.hr@generali.com](mailto:zastita_osobnih_podataka.hr@generali.com)

#### 3) Agencija za zaštitu osobnih podataka (AZOP)

Agencija za zaštitu osobnih podataka je neovisno nadzorno tijelo koje brine o zakonitosti obrade osobnih podataka te ispunjavanju svih drugih prava i obaveza iz područja zaštite osobnih podataka u Republici Hrvatskoj.

#### Agencija za zaštitu osobnih podataka

Selska cesta 136, 10000 Zagreb

Telefon: 00385 (0)1 4609-000

Telefax: 00385 (0)1 4609-099

e-mail: [azop@azop.hr](mailto:azop@azop.hr)

Web: [www.azop.hr](http://www.azop.hr)

#### 2) Službenik za zaštitu osobnih podataka

Službenik za zaštitu osobnih podataka je osoba kojoj se možete obratiti u slučaju zahtjeva za ostvarivanjem vaših prava ili bilo kojih drugih upita u odnosu na obradu osobnih podataka.

### B) Pojedini obrade osobnih podataka

#### 1) Svrhe obrade osobnih podataka

Osobne podatke obrađujemo u svrhu **sklapanja i izvršavanja ugovora o osiguranju**, odnosno zbog poduzimanja određenih radnji na vaš zahtjev prije samog sklapanja ugovora o osiguranju, poput izrade informativnog izračuna ili ponude osiguranja.

Obrada osobnih podataka je nužna kako bismo mogli izvršavati ugovor o osiguranju te druge povezane aktivnosti, kao što su:

- procjena rizika osiguranja,
- utvrđivanje vaših osigurateljnih potreba i zahtjeva,
- aktivacija usluge elektroničke komunikacije (npr. slanje i primanje dokumentacije putem e-maila),

- promjene na policama osiguranja,
- isplate osiguranih iznosa te obrada odštetnih i regresnih zahtjeva,
- naplata premije osiguranja i drugih vrsta potraživanja,
- odgovaranje na vaša pitanja, prigovore, pritužbe, zahtjeve i sve druge oblike upita,
- različite vrste administrativnih aktivnosti, kao što su vođenje knjigovodstva, računovodstveni poslovi, provođenje poslovnih analiza i poslovno izvješćavanje.

Pored sklapanja i izvršavanja ugovora o osiguranju, osobne podatke obrađujemo u svrhu **poštivanja primjenjivih pravnih obaveza** propisanih odredbama

primjenjivog zakonodavstva, poput zakona o obveznim odnosima i zakona o osiguranju, kao što su obveze suzbijanja financijskog kriminala, odnosno borbe protiv pranja novca i financiranja terorizma, primjene međunarodnih mjera ograničavanja, borbe protiv mita i korupcije, zaštite tržišnog natjecanja, ispunjavanja poreznih obaveza te dostave osobnih i drugih poslovnih podataka nadležnim tijelima.

Osobne podatke obrađujemo i **za potrebe naših legitimnih interesa ili legitimnih interesa trećih osoba**, kao što su:

- otkrivanje i sprječavanje prijevара, pronevјera i drugih prekršajnih ili kaznenih djela,
- postavljanje, ostvarivanje ili obrana pravnih zahtjeva u sudskim, upravnim ili drugim pravnim postupcima,
- upravljanje portfeljem osiguranja te unaprijedenje naših proizvoda i usluga,
- istraživanje zadovoljstva o proizvodima ili pruženim uslugama te istraživanja tržišta,
- izravni marketing kako bismo vas obavijestili o našim proizvodima osiguranja i raznim pogodnostima.

U pojedinim slučajevima osobne podatke **obrađujemo temeljem vaše privole** za obradu osobnih podataka, npr. prilikom sudjelovanja u nagradnim igrama ili u humanitarnim aktivnostima. Privolu možete dati u obliku posebne izjave ili potvrdne radnje kojom dajete pristanak za obradu osobnih podataka (npr. klikom na za to predviđeno područje prilikom korištenja usluga webshop-a). Prilikom traženja privole obavijestiti ćemo vas i o svrhama obrade osobnih podataka za koje tražimo privolu. Povlačenje ili odbijanje davanja privole ne utječe negativno na ugovor o osiguranju ili kvalitetu proizvoda i usluga koje vam nudimo.

## 2) Kategorije osobnih podataka

Različite kategorije osobnih podataka koje prikupljamo primarno ovise o djelatnosti osiguranja koju obavljamo te o vrsti osiguranja za koju sklapate ugovor, a u pravilu obuhvaćaju sljedeće:

- identifikacijski podaci (npr. ime, prezime, OIB, MBO, spol, datum i mjesto rođenja, državljanstvo, članstvo u komori, udruzi, klubu ili drugim vrstama udruženja),
- podaci o osobnom identifikacijskom dokumentu (npr. naziv i broj dokumenta, država izdavatelja, razdoblje važenja, preslika dokumenta),
- lokacijski podaci (npr. adresa prebivališta/boravišta),
- kontaktni podaci (npr. broj telefona, e-mail adresa),
- podaci sadržani u ispravama iz državnih matrica (npr. podatak o srodstvu, izvadak iz matice rođenih, umrlih i vjenčanih),
- financijski i srodni podaci (npr. broj računa, broj bankovne kartice, odobreni iznos kredita i valuti, iznos i broj mjesečnih anuiteta i drugi podaci o kreditu),

- podaci o obrazovanju (npr. titula, stupanj obrazovanja, naziv obrazovne ustanove),
- podaci o zaposlenju (npr. naziv radnog mjesta, naziv poslodavca, podaci iz ugovora o radu),
- podaci o imovini i/ili predmetu osiguranja (npr. registarske oznake, broj šasije i drugi podaci o vozilu, lokacija, vrijednost, vlasništvo i drugi podaci o nekretnini, tip, model, oznaka, država zastave i drugi podaci o plovilu),
- podaci o ugovoru o osiguranju (npr. broj police osiguranja, iznos premije, trajanje osiguranja),
- podaci o štetnom događaju ili u vezi s odštetnim zahtjevom (npr. datum, vrijeme i mjesto nastanka štetnog događaja, vrsta i iznos štete),
- podaci o komunikaciji (npr. e-mail komunikacija, snimke telefonskih poziva)
- podaci koji se obrađuju za potrebe sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma (npr. država porezne obveze, politička izloženost),
- posebne kategorije osobnih podataka (npr. rasno ili etničko podrijetlo, politička mišljenja, vjerska ili filozofska uvjerenja, članstvo u sindikatu, genetski podaci, biometrijski podaci, podaci o zdravlju, podaci o spolnom životu ili seksualnoj orijentaciji).

## 3) Kategorije osoba čije podatke obrađujemo

Ovisno o vrsti osiguranja, štetnom događaju, odštetnom zahtjevu i drugim okolnostima, obrađujemo osobne podatke:

- ugovaratelja osiguranja,
- osiguranika,
- korisnika osiguranja,
- oštećenika,
- podnositelja odštetnog zahtjeva,

Ovisno o pojedinim okolnostima obrađujemo i osobne podatke srodnika, punomoćnika, skrbnika i zakonskih zastupnika navedenih osoba.

## 4) Izvor podataka

Osobne podatke prikupljamo izravno (kada osobne podatke prikupljamo izravno od osobe na koju se odnose) ili neizravno (kada osobne podatke ne prikupljamo izravno od vas, već od drugih osoba ili iz drugih izvora).

Podatke primarno prikupljamo izravno od ugovaratelja osiguranja ali ovisno o okolnostima podatke prikupljamo i neizravno (npr. podatke o članu obitelji ili osiguraniku koje prikupljamo od ugovaratelja osiguranja, podatke o oštećenicima koje prikupljamo od podnositelja odštetnog zahtjeva, podatke koje prikupljamo od drugih društava za osiguranje, nadležnih tijela, procjenitelja i drugih poslovnih partnera ili podatke koje prikupljamo iz javno dostupnih izvora).

## 5) Kako obrađujemo podatke i tko sve ima pristup

Osobne podatke obrađujemo u fizičkom i digitalnom obliku, odnosno u obliku papirnate dokumentacije i korištenjem digitalnih sustava i aplikacija.

Brinemo za sigurnost osobnih podataka koje obrađujemo te ograničavamo pristup podacima onim osobama kojima su podaci nužni za izvršavanje svrhe obrade podataka (npr. našim zaposlenicima, izvršiteljima obrade ili zajedničkim voditeljima obrade).

Izvršitelji obrade su naši poslovni partneri, odnosno fizičke ili pravne osobe koje obrađuju osobne podatke u naše ime i sukladno našim uputama prilikom pružanja različitih poslovnih usluga, poput distributera osiguranja, procjenitelja, pružatelja usluga pomoći i asistencije te pružatelja informatičkih ili marketinških usluga.

Zajednički voditelji obrade su voditelji obrade koji su zajednički odredili svrhe i sredstva obrade (npr. poslovni partneri koji su zajednički odredili kako i koji će se podaci obrađivati u okviru njihove poslovne suradnje). U određenim slučajevima obrađujemo osobne podatke kao zajednički voditelj obrade u okviru poslovne suradnje s našim poslovnim partnerom, kao što su:

- sklapanje ugovora o suosiguranju gdje zajedno s drugim društvom ili društvima za osiguranje osiguravamo određeni rizik,
- suradnja s pojedinim bankama s kojima imamo sklopljen ugovor o distribuciji osiguranja u okviru koje je proizvod osiguranja povezan s proizvodom banke.

Osobne podatke ne dostavljamo ili otkrivamo trećim osobama osim ako je to nužno zbog sklapanja ili izvršavanja ugovora o osiguranju, poštivanja primjenjivih pravnih obaveza, legitimnog interesa ili zbog drugih zakonitih razloga, poput dostave podataka:

- trećim osobama temeljem vaše privole,
- drugim subjektima koji su članovi Generali Grupe,
- Hrvatskom uredu za osiguranje i drugim društvima za osiguranje,
- društvima za osiguranje ili reosiguranje u slučaju suosiguranja ili reosiguranja,

## C) Prava u odnosu na obradu osobnih podataka

Sve osobe čije podatke obrađujemo imaju određena prava u odnosu na obradu osobnih podataka koje mogu ostvariti u bilo kojem trenutku kontaktiranjem našeg Službenika za zaštitu osobnih podataka.

U odnosu na obradu podataka možete ostvariti sljedeća prava.

- bolnicama, ljekarnama i drugim zdravstvenim ustanovama,
- Ministarstvu unutarnjih poslova, sudovima ili javnim bilježnicima za potrebe vođenja sudskih ili drugih pravnih postupaka,
- Ministarstvu financija i Uredu za sprječavanje pranja novca,
- tijelima javne vlasti poput Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga ili AZOP-a.

## 6) Automatizirano donošenje odluka

Ponekad osobne podatke obrađujemo u cijelosti automatiziranim putem koje za vas proizvodi pravne učinke, kao što je sklapanje ugovora o osiguranju putem „webshop-a“ kod kojeg u pravilu dolazi do sklapanja ugovora o osiguranju i izdavanja police osiguranja bez sudjelovanja osobe koja ručno obrađuje osobne podatke.

## 7) Razdoblje pohrane podataka

Razdoblje pohrane osobnih podataka ovisi o svrsi zbog koje su podaci prikupljeni, a primarno o vrsti i trajanju ugovora o osiguranju, obradi odštetnih zahtjeva, rokovima zastare i odredbama primjenjivih propisa.

Osobne podatke prikupljene u svrhu sklapanja ugovora o osiguranju čuvamo za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju i najmanje 11 godina od isteka ugovora o osiguranju.

## 8) Međunarodni prijenosi u treće zemlje ili međunarodne organizacije

Osobne podatke u pravilu obrađujemo unutar područja Republike Hrvatske, odnosno područja Europske unije i Europskog gospodarskog prostora (EU/EGP).

Međutim, u određenim slučajevima osobne podatke prenosimo u treće zemlje ili međunarodne organizacije zbog obrade, npr. u svrhu reosiguranja ili zbog obrade štete koja je nastala na teritoriju treće zemlje. U tim slučajevima prijenos osobnih podataka se temelji na odluci Europske komisije da treća zemlja ili međunarodna organizacija osigurava primjerenu razinu zaštite ili na temelju odgovarajućih mjera sigurnosti koje smo osigurali za takav prijenos.

**Pravo na pristup** - možete nam se javiti u svakom trenutku kako biste saznali obrađujemo li vaše podatke. Ako obrađujemo vaše podatke imate pravo pristupa svojim podacima, pravo na informacije o obradi podataka i pravo na kopiju osobnih podataka koje obrađujemo.

**Pravo na ispravak** - imate pravo ispraviti netočne i dopuniti nepotpune podatke koje obrađujemo.

**Pravo na brisanje** - imate pravo zatražiti brisanje podataka koje obrađujemo ako više ne postoji zakonita osnova za daljnju obradu.

**Pravo na ograničenje obrade** - imate pravo zatražiti ograničenje obrade osobnih podataka ako je ispunjeno jedno od sljedećeg:

- a) osporavate točnost svojih osobnih podataka tijekom razdoblja koje nam omogućuje provjeru točnosti tih podataka,
- b) obrada podataka je nezakonita, ali se protivite brisanju i umjesto toga tražite ograničenje obrade tih podataka,
- c) podaci više nisu potrebni za postizanje svrhe u koju ste ih dali, ali ih tražite zbog postavljanja, ostvarivanja i obrane pravnih zahtjeva,
- d) uložili ste prigovor na obradu i tražite ograničenje obrade dok se prigovor ne riješi.

**Pravo na prenosivost podataka** - ako se obrada podataka temelji na privoli ili se provodi automatiziranim putem imate pravo zatražiti dostavu svojih osobnih podataka koje ste nam pružili u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu ili zatražiti da ih prenesemo izravno drugom voditelju obrade ako je to tehnički izvedivo.

**Pravo na prigovor** - ako se obrada podataka temelji na legitimnom interesu ili se provodi automatiziranim

putem imate pravo uložiti prigovor na takvu obradu. Vaše osobne podatke 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 podataka koja se provodi u svrhe izravnog marketinga, više nećemo obrađivati vaše podatke u tu svrhu.

**Pravo na pritužbu** - ako smatrate da smo obradom osobnih podataka povrijedili odredbe Opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR) možete podnijeti pritužbu našem Službeniku za zaštitu osobnih podataka, Agenciji za zaštitu osobnih podataka (AZOP) ili drugom nadzornom tijelu zaduženom za zaštitu osobnih podataka u Europskoj uniji (EU).

**Pravo na povlačenje privole** - ako se obrada podataka temelji na privoli imate pravo povući privolu u svakom trenutku, međutim povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije povlačenja.

**Pravo da se na vas ne odnosi odluka temeljena isključivo na automatiziranoj obradi** podataka koja bi za vas proizvela pravne učinke, osim ako je takva obrada potrebna za sklapanje ili izvršavanje ugovora s vama, ako je dopuštena primjenjivim propisima ili je temeljena na vašoj privoli.