

Informacije o obradi podataka - IOOP

Allianz Hrvatska d.d., Heinzelova 70, Zagreb, OIB: 23759810849, kao dio Allianz Grupe ovlašteno je hrvatsko osiguravajuće društvo s dozvolom za sklapanje i ispunjavanje ugovora o životnom i neživotnom osiguranju temeljem rješenja Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga. U obavljanju svoje djelatnosti Allianz Hrvatska d.d. prikuplja i obrađuje osobne podatke korisnika svojih usluga, poštujući sve relevantne zakone i propise te brinući o njihovoj točnosti, potpunosti i sigurnosti. Djelatnost osiguranja je djelatnost od značajnog javnog interesa.

Zaštita Vaše privatnosti je naš prioritet, molimo Vas da ove Informacije pažljivo pročitate!

1. Tko je voditelj obrade osobnih podataka?

Allianz Hrvatska d.d. je voditelj obrade Vaših osobnih podataka kako je to propisano zakonom i propisima o zaštiti osobnih podataka. Allianz Hrvatska d.d. kao voditelj obrade osobnih podataka određuje svrhe i sredstva obrade osobnih podataka i odgovoran je za čuvanje i korištenje osobnih podataka u papirnatom ili elektronskom obliku.

Kontakti voditelja obrade:

- Allianz Hrvatska d.d., Kontakt centar, Heinzelova 70, Zagreb
- telefon: 072 100 001
- putem linka: [Pitajte nas \(allianz.hr\)](https://www.allianz.hr/hr_HR/private-korisnici/stete-i-info/online-zahitjevi/pitajte-nas.html) (https://www.allianz.hr/hr_HR/private-korisnici/stete-i-info/online-zahitjevi/pitajte-nas.html)

Službenik za zaštitu osobnih podataka

Allianz Hrvatska d.d. je u skladu s relevantnim propisima imenovao Službenika za zaštitu osobnih podataka kojega možete kontaktirati vezano za pitanja povezana s obradom Vaših osobnih podataka ili ostvarivanje Vaših prava na zaštitu osobnih podataka.

Kontakti Službenika za zaštitu osobnih podataka

- Allianz Hrvatska d.d., Heinzelova 70, Zagreb
- e-mail: dpo@allianz.hr

2. Koju vrstu osobnih podataka prikupljamo?

Osobni podaci koje prikupljamo ovise o vrsti ugovora o osiguranju kojeg sklapate, namjeravate sklopiti ili o zahtjevu za ostvarenje prava iz osiguranja. U prvom redu se radi o podacima bez kojih ne možemo sklopiti ugovor o osiguranju s Vama, a uključuju najmanje Vaše osnovne osobne podatke (ime i prezime, adresa, kontakt podatke, OIB, podatke o datumu rođenja, spolu i po potrebi identifikacijska isprava). Određeni podaci su nam nužni i kako bi za vrijeme našeg poslovnog odnosa komunicirali s Vama na najbrži i najjednostavniji način i obavijestili Vas o činjenicama i događajima značajnima za ugovor ili uslugu koju već imate ugovorenu s nama ili o činjenicama koje bi mogle biti značajna za Vaša prava ili obveze koje proizlaze iz tih ugovora ili usluga (broj telefona, mobitela, e-mail adresa i sl.). Neke podatke ćemo tražiti zbog ispunjenja naših obveza iz ugovora o osiguranju, neke zbog ispunjenja naših zakonskih obveza, a neke na temelju našeg legitimnog interesa.

Ovisno o razlogu zašto su nam potrebni, vrste osobnih podataka koje prikupljamo su:

- osnovni osobni podaci (ime i prezime, adresa, broj mobitela, e-mail adresa, OIB, datum rođenja, spol)
- po potrebi preslika identifikacijske isprave ili drugih isprava koja izdaju nadležna tijela
- podaci o obrazovanju i radnom iskustvu
- podaci o planiranim putovanjima i putnim troškovima
- podaci vezani za obitelj, socijalni status i životni stil
- podaci o radnom mjestu i povezani s radom
- podaci vezani za zdravlje i odsustva s radnog mjesta
- financijski podaci
- provjere identiteta i dubinske analize
- podaci o imovini koja se osigurava (npr. podaci o vozilu)
- ostali podaci i javne isprave.

3. Kako ćemo prikupljati i koristiti Vaše osobne podatke?

Osobne podatke prvenstveno prikupljamo izravno od Vas, prilikom pregovora oko sklapanja ugovora, samog sklapanja i izvršenja ugovora, prijave štete ili pritužbe. Smatramo da podatke dobivamo izravno od Vas i kada ih dostavljate putem svojih punomoćnika kao što su odvjetnici ili brokери osiguranja. Podatke možemo prikupljati i kada vršite registraciju, odnosno aktivaciju naših online usluga, mobilnih usluga i aplikacija (npr. mDoktor). Ako pak niste naša ugovorna strana ili izravni korisnik naših usluga, podatke o Vama možemo dobiti i od ugovaratelja osiguranja (npr. podatke o osiguraniku, korisniku osiguranju, stvarnom vlasniku i sl.). 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 i udruženja, procjenitelji, odvjetnici ili financijske ustanove. Prilikom ugovaranja osiguranja motornih vozila dodatne tehničke podatke o vozilu prikupljamo kontaktiranjem Centra za vozila Hrvatske.

4. Razlozi zbog kojih su nam potrebni Vaši osobni podaci?

a) Predugovorne radnje i sklapanje i izvršenje ugovora o osiguranju

Kao osiguravajuće društvo, osobne podatke prvenstveno prikupljamo za potrebe sklapanja ugovora o osiguranju i izvršenja ugovora o osiguranju, a u skladu s propisima koji uređuju djelatnost osiguranja i građanskopravne odnose. Osim toga, podatke prikupljamo kako bi ispunili naše zakonske obveze i/ili ih prikupljamo na temelju našeg legitimnog interesa, a za određene ćemo razloge dodatno tražiti Vašu izričitu privolu.

Osobne podatke za potrebe sklapanja ugovora o osiguranju prikupljamo već kod pregovora s Vama kao ugovarateljem osiguranja kako bi procijenili Vaše zahtjeve i potrebe ili utvrdili primjerenost ili prikladnost određenih proizvoda Vašim posebnim okolnostima. Tijekom ugovornog odnosa, osobne podatke prikupljamo radi ostvarenja prava i obveza iz ugovora o osiguranju, bilo da ste ugovaratelj osiguranja, osiguranik, korisnik ili treća oštećena osoba. Vaša je dužnost pružiti nam točne i istinite podatke koji su nam potrebni za sklapanje ugovora i značajni su za procjenu rizika, a mi smo obvezni nadalje brinuti o njihovoj točnosti i o tome da prikupljamo samo onoliko podataka koliko nam je zaista nužno za svrhu obrade.

Osobni podaci koje prikupljamo i obrađujemo radi sklapanja i ispunjenja ugovora o osiguranju nužni su za:

- informativne izračune premije osiguranja;
- provjere Vaših zahtjeva i potreba prije sklapanja ugovora ili provjera primjerenosti ili prikladnosti investicijskih proizvoda osiguranja, a u skladu s propisima o distribuciji osiguranja
- obradu ponude u smislu procjene prihvatljivosti rizika kojeg preuzimamo u osiguranje, pod kojim uvjetima i za utvrđivanje iznosa premije osiguranja;
- procjenu može li se ugovor o osiguranju tijekom ugovornog odnosa izmijeniti i pod kojim uvjetima te radi provede izmjene ugovora o osiguranju kada je ista moguća;
- rješavanje oštetnog zahtjeva uključujući i podršku u postupku prijave štete i davanje povratnih informacija o statusu štete
- ostvarivanje naših prava iz ugovora o osiguranju što uključuje naplatu dugova ili premije osiguranja;
- administriranje ugovora o osiguranju i osiguravanje točnosti i ažurnosti Vaših podataka
- poslove odobravanja i naplate zajmova po policama životnog osiguranja
- odgovaranje na Vaše upite i druge zahtjeve za ostvarivanje Vaših prava.

Vaše podatke ćemo obrađivati i prilikom prijave, odnosno registracije na naše digitalne alate (npr. kao što je MojAllianz)

b) Ispunjenje pravnih obveza

Osigurateljnu djelatnost obavljamo u skladu s pravilima struke i propisima koji ju reguliraju, radi čega određene podatke prikupljamo i obrađujemo radi ispunjenja naših pravnih obveza i to:

- obveza iz Zakona o osiguranju (npr. obveze periodičkog izvještavanja klijenata koji imaju ugovorene police životnog osiguranja s investicijskom komponentom), Zakona o računovodstvu, JOPPD-a,
- Obveza provođenja dubinske analize prilikom ugovaranja i/ili isplata po policama životnih osiguranja sukladno Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizam,
- Provođenje dubinske analize za potrebe FATCA-e i CRS-a, odnosno radi obvezne automatske razmjene informacija o financijskim računima,
- obveze poštivanja međunarodnih mjera ograničenja;
- rješavanje pritužbi i prigovora vezanih za sklapanje i izvršenje ugovora o osiguranju,
- komunikacija s Regulatorima (HANFA i AZOP) i drugim državnim tijelima i
- obveza raspodjele rizika putem reosiguranja i suosiguranja ili druge zakonske obveze.

Ako uskratite neki od podataka koji su nam nužni za sklapanje ili ispunjenje ugovora o osiguranju ili ispunjenje naših pravnih obveza, nećemo moći ispuniti svoje zakonske ili ugovorne obveze pa stoga niti sklopiti ugovor s Vama.

c) Legitimni interes

Određene obrade osobnih podataka smatramo našim legitimnim interesom.

Takva obrada podliježe posebnim pravilima koja Vam omogućuju da u svakom trenutku prigovorite takvoj obradi i izradi profila koja se na njoj temelji. U tom slučaju više nećemo obrađivati Vaše podatke temeljem legitimnoga interesa, osim ako ne dokažemo da postoje uvjerljivi legitimni razlozi za obradu, koji nadilaze vaše interese, prava i slobode. Svojem legitimnim interesom smatramo:

- kontaktiranje putem e-maila ili mobitela kako bi Vas na najbrži i najjednostavniji način obavijestili o događajima i činjenicama koje su značajne za proizvode koje već imate ugovorene, kao i događajima i činjenicama koje mogu utjecati na Vaša prava i/ili obveze iz tih ugovorenih proizvoda (npr. postojanje preplate ili dugovanja po ugovoru), kao i radi pružanja korisničke podrške
- Dostava poslovne dokumentacije putem e-maila ili SMS-a (aktivacija usluge e-klijenta)
- provođenje izravnog marketinga postojećim klijentima u odnosu na proizvode osiguranja koje nudimo na tržištu kao i u odnosu na naje posebne pogodnosti koje mogu ali ne moraju biti vezane uz postojeće ugovore o osiguranju. Za navedeno ćemo koristiti dostupne ve dostupne kontakt podatke
- Provođenje izravnog marketinga u odnosu na bivše klijente u odnosu na proizvode osiguranja koje nudimo na tržištu kao i u odnosu na posebne pogodnosti ako im mogu biti odobrene temeljem činjenice da su bili klijenti društva
- kontaktiranja posjetitelja naše internetske stranice da bismo im pomogli pri kupovini na daljinu
- ispitivanje zadovoljstva pruženom uslugom i istraživanje tržišta
- postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva u sudskom, upravnom ili bilo kojem izvansudskom postupku
- provođenja internih analiza i poslovnog izvještavanja prema pojedinim svrhama obrade (npr. praćenje portfelja, izvještavanje i sl.)
- 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 Slanje linkova na dostupne brojeve mobitela ili e-maila radi pristupa na digitalne alate društva koje klijent može koristiti radi poboljšanja svog korisničkog iskustva (npr. claims tracker radi praćenja statusa prijavljene štete) sprječavanje i otkrivanje pronevjera ili prijevара u osiguranju i razmjena podataka s drugim osiguravajućim kućama u svrhu otkrivanja ili sprječavanja pronevjera i prijevара u osiguranju.

Kada Vaše osobne podatke obrađujemo temeljem legitimnog interesa u svrhu izravnog marketinga, imate pravo u bilo kojem trenutku prigovoriti takvoj obradi te smo u tom slučaju dužni prestati s obradom u tu svrhu. Navedeno se odnosi i na izradu profila u mjeri u kojoj je izrada profila povezana s izravnim marketingom.

d) Privola

Za određene obrade Vaših podataka ćemo tražiti Vašu suglasnost i u tom slučaju obradu nećemo moći izvršiti bez Vaše privole. U tom slučaju ćemo Vas unaprijed obavijestiti o razlozima takve obrade i zatražiti Vašu privolu. Privolu ćemo Vas tražiti jasno i nedvosmisleno uz pojašnjenje zašto nam treba.

Vašu privolu ćemo primjerice trebati za potrebe marketinga, kada niste naš klijent kako bi Vas obavijestili o ponudama, proizvodima i uslugama koje želite ili bi odgovarali Vašim zahtjevima i potrebama.

Privolu koju ste nam dali možete u svakom trenutku povući, a mi ćemo tada odmah prestati s ovom obradom. Međutim, povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade prije povlačenja.

Privolu možete povući pozivom na broj 072 100 001, pisanim putem na adresu: Allianz Hrvatska d.d., Kontakt centar, Heinzelova 70, Zagreb, na web portalu za klijente moj.allianz.hr, putem ispunjenog online zahtjeva/upita na poveznici [Pitajte nas \(allianz.hr\)](https://www.allianz.hr/hr_HR/privatni-korisnici/stete-i-info/online-zahtjevi/pitajte-nas.html) (https://www.allianz.hr/hr_HR/privatni-korisnici/stete-i-info/online-zahtjevi/pitajte-nas.html) ili u bilo kojoj poslovnici Allianz.

5. Automatizirana obrada osobnih podataka, uključujući profiliranje

Prilikom ugovaranja osiguranja putem weba, Allianz primjenjuje automatiziranu obradu osobnih podataka, uključujući izradu profila. Automatizirana obrada provodi se za izračun premije osiguranja na način da se visina premije osiguranja određuje:

- za osiguranje Moj auto temeljem Vaših osobnih podataka koje prikupljamo prilikom sklapanja ugovora i/ili izrade ponude i podataka o Vašem vozilu;
- za osiguranje Moj dom temeljem lokacije nekretnine;
- za putno osiguranje temeljem Vaših osobnih podataka koje prikupljamo prilikom sklapanja ugovora i/ili izrade ponude i eventualno podataka o putovanju za koje se ugovara polica te
- za dopunsko zdravstveno osiguranje temeljem Vaših osobnih podataka (starosna dob), odabranom glavnom i odabranim dopunskim pokrićima

Izračun premije se vrši po cjeniku važećem u trenutku izrade ponude i ne razlikuje se od ručnog izračuna. Obradom na navedeni način omogućuje se točniji izračun visine premije, a vama se daje prilika da se upoznate s činjenicama koje upućuju na postojanje rizika na Vašoj strani koji utječu na visinu premije.

U svakom slučaju uvijek možete zatražiti dodatne informacije o obradi na način kako je to definirano u točki 12., a ukoliko smatrate da imate osnovu za to možete osporiti odluku o visini premije, odnosno izraziti svoje mišljenje u kojem slučaju se odluka može preispitati od strane nekog od naših zaposlenika, koji je stručan za navedeno područje.

U svakom slučaju, objasnit ćemo vam logiku koja stoji iza automatizirane obrade, a Vi ćete ako želite o tome moći razgovarati s nekim od naših djelatnika.

6. Tko će imati pristup vašim osobnim podacima?

Mi osiguravamo da se Vaši podaci obrađuju samo na način koji je u skladu s potrebom za koju su prikupljeni kao što je opisano pod 4. ovih Informacija, a ako je to za tu potrebu nužno, Vašim podacima će pristup imati:

- distributeri osiguranja;
- reosiguratelji i suosiguratelji za potrebe preuzimanja viška rizika
- druge tvrtke članice Allianz Grupe;
- druga osiguravajuća društva za potrebe sprječavanja prijevара ili obveza temeljem međunarodnih ugovora i konvencija,
- državna tijela u skladu sa zakonskim obvezama Allianz Hrvatska d.d. (HANFA, Pravobranitelj za područje osiguranja, Hrvatski ured za osiguranje, Ministarstvo financija RH, Porezna uprava, Državni zavod za statistiku, pravosudna i druga državna tijela) ili revizorske tvrtke;
- financijske institucije (banke), leasing kuće i institucije za platni promet;
- tvrtke pružatelji informatičkih rješenja, usluga asistencija, usluga obrade oštetnih zahtjeva,
- zdravstvene ustanove i ljekarne;
- Pružateljima usluga asistencija
- odvjetnici, tehnički konzultanti i stručnjaci kao što su medicinski vještaci, procjenitelji, servisi;

- tvrtke pružatelji usluga tiska, dostave, skladištenja ili uništavanja poslovne dokumentacije;
 - agencije za ispitivanje tržišta, marketinški i drugi poslovni partneri.
- Izvršitelji obrade koji osobne podatke obrađuju u ime Allianz-a, osobne podatke obrađuju isključivo prema uputama Allianz Hrvatska d.d. i u skladu s ugovorom koji s njima imamo.

7. Gdje će se moji podaci obrađivati?

Vaši osobni podaci mogu biti obrađivani unutar ili izvan Europskog gospodarskog prostora (EGP) od strane izvršitelja obrade koji su navedeni pod 6., a čija je odgovornost i obveza zaštite osobnih podataka i čuvanja njihove povjerljivosti definirana ugovornim odnosom i u skladu sa svim tehničkim i organizacijskim mjerama zaštite i zakonskim propisima koji uređuju zaštitu podataka.

Vaši osobni podaci neće biti dostupni nikome tko za to nema ovlaštenje Allianz Hrvatska d.d.

Svaki prijenos Vaših osobnih podataka van EGP-a radi obrade od strane tvrtke članice Allianz Grupe provest ćemo temeljem odobrenih Allianz obavezujućih korporativnih pravila (Allianz BCR) kojima je uspostavljena odgovarajuća zaštita osobnih podataka i koja su pravno obavezujuća za sve tvrtke članice Allianz Grupe.

Popis svih društava Allianz Grupe koje su usklađene i obvezane Allianz BCR-om dostupan je na https://www.allianz.hr/hr_HR/privatni-korisnici/o-nama/zastita-prava.html#potpisnici-allianz-korporativnih-pravila Obradi i prijenu osobnih podataka temeljem Allianz BCR-a možete prigovoriti slanjem pritužbe putem elektroničke pošte na privacy@allianz.com.

Kada se na prijenos podataka ne primjenjuju Allianz obavezujuća korporativna pravila, za prijenos izvan Europskog gospodarskog prostora, poduzet ćemo sve mjere zaštite osobnih podataka kao što to činimo i unutar EGP. O zaštitnim mjerama koje primjenjujemo (npr. standardne ugovorne klauzule) možete saznati kontaktirajući nas kao što je to opisano pod 12. ovih Informacija.

8. Koja prava imam u odnosu na moje osobne podatke?

Kada je to propisima predviđeno, imate:

- pravo na pristup osobnim podacima koji se na Vas odnose, informacijama o porijeklu osobnih podataka, razlozima obrade, informaciji o voditelju obrade, izvršiteljima obrade, primateljima kojima su Vaši podaci otkriveni ili će biti otkriveni;
- pravo na povlačenje svoje privole u bilo koje vrijeme, ako osobne podatke obrađujemo uz Vašu privolu;
- pravo na ispravak ili dopunu Vaših osobnih podataka kako bi uvijek bili točni;
- pravo na brisanje Vaših osobnih podataka kada više nisu potrebni za gore navedene svrhe;
- pravo na ograničenje obrade osobnih podataka pod određenim okolnostima, na primjer kada prigovarate točnosti osobnih podataka, a za vrijeme dok ne provjerimo njihovu točnost;
- pravo na odnošenje osobnih podataka u strukturiranom obliku kao i njihovo prenošenje drugom osiguratelju;
- pravo na prigovor automatiziranoj obradi osobnih podataka da se na Vas ne odnosi odluka koja je donesena isključivo automatiziranom obradom i
- pravo na podnošenje prigovora Allianz Hrvatska d.d. ili nadležnom državnom tijelu.

Svoja prava možete koristiti putem obrazaca na https://www.allianz.hr/hr_HR/privatni-korisnici/o-nama/zastita-prava.html#potpisnici-allianz-korporativnih-pravila i kao što je opisano pod 12. Prilikom komunikacije s Vama i rješavanja Vašeg zahtjeva uložiti ćemo razumne napore da provjerimo Vaš identitet i spriječimo neovlašteno otkrivanje osobnih podataka.

9. Kako mogu prigovoriti obradi osobnih podataka?

Pod određenim uvjetima, kada 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. Ovo pravo možete ostvariti kako je opisano pod 12.

10. Pravo na prigovor nadzornom tijelu

Prigovor na obradu Vaših osobnih podataka možete podnijeti i nadzornom tijelu Agenciji za zaštitu osobnih podataka, Selska cesta 136, Zagreb, 00385 (0)1 4609 000, azop@azop.hr, www.azop.hr ili nekom drugom europskom nadzornom tijelu nadležnom za zaštitu osobnih podataka.

11. Koliko dugo čuvamo osobne podatke?

Vaše podatke ćemo čuvati onoliko dugo koliko je potrebno za ostvarenje svrhe radi koje ih obrađujemo. Kriterij na temelju kojega određujemo razdoblje čuvanja osobnih podataka je upravo svrha prikupljanja, trajanje ugovora o osiguranju, zastara potraživanja propisana zakonom ili točno određena odredba drugog zakona koja nas obavezuje da određene podatke čuvamo određeno vrijeme. Rokove čuvanja osobnih podataka detaljnije utvrđujemo svojim internim aktima.

12. Kako nas možete kontaktirati?

Ako imate bilo kakva pitanja o korištenju Vaših osobnih podataka, možete nas kontaktirati telefonom, mailom ili poštom kako slijedi:

- besplatni broj 072 100 001
- e-mail: dpo@allianz.hr,
- pisanim putem na adresu: Allianz Hrvatska d.d., Kontakt centar, Heinzelova 70, Zagreb
- putem ispunjenog online zahtjeva/upita na poveznici [Pitajte nas \(allianz.hr\)](https://www.allianz.hr/hr_HR/privatni-korisnici/stete-i-info/online-zahtjevi/pitajte-nas.html) (https://www.allianz.hr/hr_HR/privatni-korisnici/stete-i-info/online-zahtjevi/pitajte-nas.html).

13. Koliko često ažuriramo ove Informacije o korištenju osobnih podataka?

Informacije o obradi podataka ažuriramo redovno, a najnovija verzija je uvijek dostupna na našim stranicama https://www.allianz.hr/hr_HR/privatni-korisnici/o-nama/zastita-prava.html#osobni-podaci. Ako dođe do važnijih promjena koje utječu na Vas, obavijestit ćemo vas izravno.

Posljednja izmjena ovih Informacija je bila: 21.12. 2023. godine.