

## INFORMACIJE O OBRADI PODATAKA (IOOP)

**Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d.**, Zagreb, Slovenska ulica 24, OIB 52848403362 (dalje u tekstu i kao: Društvo) je trgovačko društvo registrirano za obavljanje djelatnosti osiguranja i ima dozvolu za sklapanje i izvršavanje ugovora u životnim i neživotnim osiguranjima na temelju Rješenja Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga. Djelatnost osiguranja je djelatnost od značajnog javnog interesa.

Društvo je dio Vienna Insurance Group AG, Wiener Versicherung Gruppe (VIG Grupa) sa sjedištem u Beču, Austrija. Više o VIG Grupi možete naći na poveznici: <https://www.vig.com/de/home.html>

Prilikom obavljanja svoje registrirane djelatnosti prikupljamo i obrađujemo osobne podatke osoba koje koriste naše usluge i proizvode, poštujući sve relevantne propise i zakone te brinemo o njihovoj sigurnosti.

**Postupanje s Vašim podacima za nas je jako važno zato Vas molimo da ovaj dokument pažljivo pročitate.**

### VODITELJ OBRAD E I KONTAKT PODACI

Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d. je voditelj obrade Vaših podataka sukladno važećim propisima o zaštiti osobnih podataka. Društvo kao voditelj obrade podatka određuje svrhu i sredstva obrade podataka.

Društvo možete kontaktirati na sljedeće kontakt podatke:

- Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d., Kontakt centar, Slovenska ulica 24, 10000 Zagreb
- Telefon: 072/100-200, a za pozive iz inozemstva: +385/1/3718600
- Email: [kontakt@wiener.hr](mailto:kontakt@wiener.hr)

### SLUŽBENIK ZA ZAŠTITU PODATAKA

Društvo je imenovalo Službenika za zaštitu podataka. Možete ga kontaktirati na e-mail adresu [dpo@wiener.hr](mailto:dpo@wiener.hr) ili na prethodno navedene kontakte Društva uz naznaku „na pažnju Službenika za zaštitu podataka.“

### SVRHE OBRAD E OSOBNIH PODATAKA I PRAVNA OSNOVA OBRAD E

Opseg i vrsta podataka koju obrađujemo može biti različita i ovisi o vrsti pojedinog ugovora o osiguranju kojeg namjeravate sklopiti ili sklapate ili o vašem zahtjevu za ostvarivanjem prava iz osiguranja i od osiguranja. U većini slučajeva podatke koje obrađujemo se odnose na Vaše osnovne identifikacijske podatke (ima i prezime, OIB, adresa prebivališta) bez kojih ne možemo sklopiti ugovor s Vama, a ponekad su nam nužni i podaci o zanimanju, spolu, datum rođenja, identifikacijska isprava ili drugi dokument. Također su nam nužni i Vaši kontaktni podaci kako bismo Vam što lakše i brže prosljedili neke važne informacije za vrijeme našeg poslovnog odnosa. Stoga prikupljamo i obrađujemo ove vrste osobnih podataka:

- osnovni identifikacijski podaci
- podaci o radnom mjestu i povezani s radom
- podaci o obrazovanju i radnom iskustvu
- podaci o planiranim putovanjima i putnim troškovima
- podaci vezani za obitelj, socijalni status i životni stil
- podaci vezani za zdravlje i zdravstveno stanje
- financijski podaci
- provjere identiteta i dubinske analize
- podaci o imovini koja se osigurava
- ostali podaci i javne isprave.

Pojedini naši proizvodi osiguranja zahtijevaju obradu posebnih kategorija podataka odnosno podataka o Vašem zdravlju. Takve podatke obrađujemo prilikom sklapanja ugovora o zdravstvenim

osiguranjima, životnim osiguranjima, osiguranjima od nesretnog slučaja i prilikom procesa obrade šteta.

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 brokeri osiguranja. Ako pak 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 i udruženja, procjenitelji, odvjetnici ili financijske ustanove.

Svrhe za koje prikupljamo i obrađujemo Vaše podatke kao i pravne osnove navodimo u nastavku ovog dokumenta.

### Obrada podataka u svrhu izvršavanja (ispunjenja) ugovora o osiguranju i poduzimanja radnji na Vaš zahtjev prije sklapanja ugovora o osiguranju

Vaše osobne podatke obrađujemo za izvršavanje (ispunjenje) ugovora o osiguranju i za poduzimanje radnji na Vaš zahtjev prije sklapanja ugovora o osiguranju.

Radnje prije sklapanja ugovora uključuju provjeru Vaših zahtjeva i potreba, provjeru primjerenosti ili prikladnosti investicijskih proizvoda osiguranja Vašim posebnim okolnostima, a sve temeljem poštivanja propisa o distribuciji osiguranja i radi razmatranja Vaše ponude osiguranja.

Sklapanju ugovora o osiguranju prethodi procjena određenog rizika od kojeg se želite osigurati i s tim u vezi određivanje premije osiguranja.

Podatke koji su potrebni za procjenu je li određeni rizik nama prihvatljiv za osiguranje i pod kojim uvjetima, prikupljamo sukladno pravilima struke i temeljem propisa koji reguliraju djelatnost osiguranja i ugovore o osiguranju.

Prikupljanje osobnih podataka u svrhu sklapanja i izvršavanja 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.

Osobne podatke obrađujemo i radi informativnih izračuna premije osiguranja kojeg namjeravate sklopiti, te za administriranje postojećeg ugovora odnosno radi realizacije određenih promjena po ugovoru na Vaš zahtjev, ali i radi naplate regresa, dugova ili premije osiguranja.

Ako pak niste naša ugovorna strana već ste osoba koja ostvaruje pravo iz ugovora o osiguranju u svojstvu korisnika osiguranja ili ste primjerice treća, oštećena osoba koja od nas zahtijeva isplatu štete, svrha prikupljanja Vaših osobnih podataka je također ispunjenje obveze Društva koja proizlazi iz našeg ugovora o osiguranju.

U slučajevima kada niste ugovaratelj osiguranja, ali ste osiguranik (osoba čiji život, zdravlje ili imovina su osigurani), prikupljanje i obrada Vaših osobnih podataka potrebna je kako bi se ugovor o osiguranju sklopio i izvršio na zakonit način te kako bi policia ili neka druga isprava o sklopljenom ugovoru o osiguranju sadržavala zakonom propisane podatke.

### **Obrada podataka radi ispunjenja pravnih obveza voditelja obrade**

Osobne podatke koristimo i radi ispunjavanja naših pravnih obaveza kao što su primjerice, ali ne isključivo:

- obveze propisane Zakonom o administrativnoj suradnji u području poreza
- obveze propisane Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, FATCA, CRS
- obveza iz Zakona o računovodstvu
- obveze međunarodnih mjera ograničavanja (sankcija)
- obveze prilikom rješavanja prigovora i pritužbi prema Zakonu o osiguranju.

Prilikom poštivanja obveza propisanih Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma dužni smo utvrditi i jeste li politički izložena osoba u smislu tog propisa, pa ćemo Vaše podatke obrađivati i u te svrhe.

Pravna obveza Društva je i poštivanje propisa o distribuciji osiguranja pa je procjena Vaših zahtjeva i potreba koja prethodi sklapanju ugovora naša zakonska obveza.

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

### **Obrada podataka na temelju legitimnog interesa voditelja obrade**

Vaše ćemo osobne podatke obrađivati i u svrhu ostvarenja naših legitimnih interesa osim kada će pred tim interesima prednost imati Vaši interesi ili Vaša temeljna prava i slobode koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka.

Legitimni interesi Društva su uglavnom komercijalni interesi kao na primjer pravo na stalni razvoj kvalitete u pružanju usluga i poboljšanje poslovnih procesa općenito, ostvareni na način koji ne može štetiti Vašim interesima, pravima i slobodama. Izravna promidžba primjerice, obuhvaća povremenu komunikaciju prema klijentima radi pružanja obavijesti o našim proizvodima osiguranja, novim programima i dodatnim pogodnostima.

Ispitivanje zadovoljstva naših klijenata provodimo povremenom komunikacijom s klijentima odnosno korisnicima u cilju poboljšanja kvalitete naših usluga.

Obradu podataka u ovu svrhu ujedno prepoznajemo i kao legitimni interes drugih društava za osiguranje i društava za reosiguranje te Hrvatskog ureda za osiguranje kada s njima razmjenjujemo podatke za te potrebe, a sve u skladu s važećim Zakonom o osiguranju.

Takvi legitimni interesi Društva su:

- izravna promidžba (marketing)
- ispitivanje Vašeg zadovoljstva o pruženim uslugama
- kontaktiranje korisnika *webshopa* Društva na [www.wiener.hr](http://www.wiener.hr) radi pomoći i dovršetka kupnje
- sprječavanje zloupotreba osiguranja i otkrivanja prijevара u osiguranju te prijevара općenito.
- zaštita osoba i imovine, stoga su naši poslovni prostori zaštićeni sustavom video nadzora koji podrazumijeva obradu osobnih podataka (stvaranje video zapisa);
- snimanje dolaznih telefonskih poziva u kontakt centru Društva s ciljem unapređenja kvalitete naše usluge
- prijenos osobnih podataka klijenta unutar VIG Grupe za unutarnje administrativne potrebe.

Na obradu Vašim podataka s osnove legitimnog interesa možete uložiti prigovor na temelju svoje posebne situacije u svakom trenutku. Prigovor se šalje na gore navedene kontakt podatke

voditelja obrade odnosno odjavom u zaprimljenim marketinškim elektroničkim porukama.

U tom slučaju Društvo neće više obrađivati Vaše osobne podatke, osim kada postoje uvjerljivi legitimni razlozi koji nadilaze Vaše interese, prava i slobode.

### **Obrada podataka na temelju legitimnog interesa trećih osoba**

U skladu sa Zakonom o osiguranju uvažamo legitimni interes trećih osoba kada za potrebe otkrivanja ili sprječavanja pronevjera i prijevара u osiguranju razmjenjujemo podatke s drugim društvima za osiguranje.

### **Obrada podataka na temelju suglasnosti (privole)**

Vaše podatke ćemo ponekad prikupljati i obrađivati samo uz Vašu suglasnost. U tom slučaju ćemo zatražiti Vašu privolu i unaprijed Vas jasno i nedvosmisleno informirati o svrhama takve obrade.

Privolu uvijek možete povući, ali povlačenje neće utjecati na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego što je ona povučena. Prilikom obrade podataka koja se temelji na Vašoj privoli uvijek ćemo Vas unaprijed informirati o svrhama obrade i Vašim pravima na povlačenje te suglasnosti.

Vaša suglasnost odnosno privola je dobrovoljno, informirano i posebno izražavanje volje kojom putem izjave odnosno jasne potvrđne radnje dajete nedvosmisleni pristanak za obradu Vaših osobnih podataka u određenu svrhu.

Obradu vaših osobnih podataka na temelju Vaše privole koristit ćemo na primjer za potrebe marketinga kada naš poslovni odnos prestane, kako bismo s Vama ostali u kontaktu i povremeno Vas obavijestili o našim pogodnostima i proizvodima.

### **Obrada podataka putem internet stranica Društva**

Prilikom korištenja naše internetske stranice [www.wiener.hr](http://www.wiener.hr) ne prikupljamo Vaše osobne podatke niti ih na drugi način obrađujemo, osim ako ih sami unesete kroz forme za unos podataka. Ako podatke unosite kroz forme predviđene za sklapanje ugovora o osiguranju, Vaši podaci obrađuju se i čuvaju kako je to opisano u ovom dokumentu za obradu podataka u svrhe sklapanja i izvršenja ugovora o osiguranju ili zbog poduzimanja predugovornih radnji na Vaš zahtjev.

Ako podatke unosite kroz obrasce predviđene za postavljanje upita ili dobivanje dodatnih informacija, osobne podatke koje ste nam tom prilikom dostavili obrađivat ćemo isključivo u svrhu odgovora odnosno pružanja traženih informacija.

Osobne podatke prikupljene putem obrazaca za postavljanje upita obrađujemo u marketinške svrhe samo na temelju Vaše suglasnosti koju nam dobrovoljno i informirano dajete prilikom popunjavanja obrazaca stavljanjem oznake na za to predviđenom mjestu.

Više informacija o uvjetima korištenja naše Internet stranice možete saznati na:

<https://www.wiener.hr/uvjeti-koristenja.aspx>.

### **Obrada podataka kod priređivanja nagradnih igara**

Društvo radi promocije svojih usluga može povremeno organizirati nagradne igre.

Pri tome prikupljamo i obrađujemo samo one podatke koji su uvjet za ispunjenje obveze Društva i koje nam dobrovoljno dostavite prilikom prijave na nagradni natječaj. U slučaju da sudionik nagrade igre ne podijeli svoje osobne podatke s Društvom, neće ostvariti pravo na sudjelovanje u nagradnoj igri, a time niti pravo na dodjelu nagrade.

Svrha obrade je identifikacija dobitnika i uručivanje nagrade. Prikupljeni osobni podaci brisat će se po ispunjenju svrhe, a najduže nakon proteka razdoblja od 1 (jedne) godine.

### **ZAJEDNIČKI VODITELJI OBRADE**

U određenim slučajevima Društvo zajedno s drugim voditeljem obrade zajednički određuje svrhe i načine obrade podataka te na transparentan način određuje svoje odgovornosti osobito s obzirom na ostvarivanje Vaših prava kao ispitanika. Tako npr. Društvo zajednički obrađuje Vaše podatke s pružateljima usluga asistencija, kada poslodavac ugovora osiguranje za svoje zaposlenike i dr.

Kao ispitanik, bez obzira na postignuti dogovor zajedničkih voditelja, možete ostvarivati svoja prava prema svakom od zajedničkih voditelja obrade pojedinačno.

### **KATEGORIJE PRIMATELJA OSOBNIH PODATAKA**

Vaši se osobni podaci obrađuju u svrhe koje su navedene u ovom dokumentu. Kada je za ostvarenje te svrhe potrebno (na temelju naše zakonske ili ugovorne obaveze i/ili prava) Vašim osobnim podacima mogu imati pristup određeni primatelji:

- reosiguratelji i suosiguratelji za potrebe preuzimanja viška rizika
- društva za osiguranje za potrebe sprječavanja zloupotreba osiguranja i otkrivanja prijevara
- VIG Grupa u svrhu prevencija pranja novca i financiranja terorizma, u svrhu sprječavanja prijevara u osiguranju, te međunarodnih sankcija i sl.
- državna tijela u skladu s našim pravnim obavezama i kada su podaci potrebni za obavljanje poslova iz njihove nadležnosti (Hrvatski ured za osiguranje, Porezna uprava, HANFA, Pravobranitelj za područje osiguranja, MUP, državno odvjetništvo i sl.)
- banke i institucije za platni promet
- javni bilježnici u svrhu postupka koji se kod njih vodi
- procjenitelji i/ili liječnici u svrhu procjene rizika ili štete
- servisi i tehnički konzultanti
- zdravstvene ustanove
- distributeri osiguranja
- pružatelji usluga asistencija, obrade odštetnih zahtjeva
- partneri koji upravljaju čuvanjem podataka, skladištenjem ili uništavanjem
- pružatelji usluga revizije, IT revizije i revizije IT sigurnost
- odvjetnici, agencije za naplatu potraživanja, pružatelji usluga tiska i dostave
- ostali primatelji kada je to nužno.

U svim navedenim slučajevima, prijenos i obrada Vaših osobnih podataka vrši se uz obavezne mjere zaštite povjerljivosti.

### **PRIJENOS PODATAKA U TREĆE ZEMLJE**

Vaše podatke primarno obrađujemo na području Republike Hrvatske odnosno unutar Europskog gospodarskog prostora. U slučaju eventualne potrebe prijena osobnih podataka izvan tog područja, takav prijenos će se odvijati samo ako postoje odgovarajuće propisane mjere zaštite (npr. standardne ugovorne klauzule), odnosno na način i u skladu s iznimkama koje dopuštaju propisi koji uređuju zaštitu osobnih podataka.

### **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. Primjerice, kada je riječ o sklapanju i izvršenju ugovora o osiguranju, to razdoblje bit će određeno vremenom trajanja samog ugovora, a nakon njegovog prestanka razdoblje pohrane ovisi o rokovima zastare potraživanja za pojedinu vrstu ugovora. Ti rokovi mogu ovisiti o drugim specifičnim rokovima čuvanja propisanim posebnim zakonima (npr. Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, Zakon o računovodstvu i dr.) ili mogu biti produljeni zbog nekih specifičnih okolnosti kao npr. postavljanje i obrana pravnih zahtjeva te u slučaju sudskih sporova.

### **VAŠA PRAVA U OBRADI OSOBNIH PODATAKA**

Ovisno o svrsi i pravnoj osnovi obrade osobnih podataka, te kada je to zakonski predviđeno, Vi imate sljedeća prava:

- pravo na pristup vašim osobnim podacima
- pravo na ispravak ili dopunu vaših osobnih podataka kako bi uvijek bili točni
- pravo na brisanje vaših osobnih podataka ako je primjenjivo
- 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 prijenos osobnih podataka (ako je primjenjivo)
- pravo na prigovor obradi podataka koja se temelji na našem legitimnom interesu
- pravo na prigovor na automatizirano pojedinačno donošenje odluka (ako je primjenjivo).

Pod određenim uvjetima, kada to važeći propisi dopuštaju, 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 nužna ili dopuštena temeljem zakonskih i drugih propisa.

Vaša prava možete ostvariti dostavom prigovora na kontakte voditelja obrade navedene u uvodnom dijelu ovog dokumenta.

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

### **PRAVO NA PODNOŠENJE PRIGOVORA NADZORNOM TIJELU**

U svakom trenutku možete podnijeti prigovor na obradu Vaših osobnih podataka nadležnom nadzornom tijelu - Agenciji za zaštitu osobnih podataka, Selska cesta 136, 10000 Zagreb, [azop@azop.hr](mailto:azop@azop.hr).

### **AŽURIRANJE OVOG DOKUMENTA**

Ovaj dokument redovito preispitujemo i provjeravamo odražava li način na koji Društvo obrađuje osobne podatke. Ažurirani važeći dokument uvijek je dostupan na našim web stranicama <https://www.wiener.hr/informacije-o-obradi-podataka.aspx>.

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

S poštovanjem

Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d.