

# Addiko Bank

- c) dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe kada ih je moguće priložiti, a može sadržavati i isprave koje nisu bile razmatrane u postupku u kojem je donesena odluka zbog koje se pritužba podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza,
- d) datum podnošenja pritužbe i potpis podnositelja pritužbe odnosno osobe koja ga zastupa,
- e) valjana punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku.

Nakon analize i provjere navoda iz pritužbe Posrednik će u pisanom obliku odgovoriti podnositelju najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka pritužbe. Ako je pritužba podnesena elektroničkom poštom ili podnositelj pritužbe to izričito traži, odgovor na pritužbu može se poslati elektroničkom poštom, uz poštivanje propisa koji uređuju zaštitu osobnih podataka. Na zahtjev podnositelja pritužbe Posrednik će obavijestiti podnositelja pritužbe o zaprimljenoj pritužbi i tijeku postupka.

Svi sporovi koji proizlaze iz odnosa osiguranja ili u vezi s njim, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, mogu se uputiti na mirenje pri jednoj od organizacija za mirenje u Republici Hrvatskoj (Hrvatski ured za osiguranje, Hrvatska gospodarska komora i dr.).

U slučaju da se unatoč nastojanju sporazumnog rješavanja spora ne uspije postići mirno rješenje spora, nadležan je stvarno nadležni sud za Posrednika, prema sjedištu Posrednika.

## Podaci o povezanosti s društvom za osiguranje

Posrednik nema udjel, izravni ili neizravni, koji predstavlja 10% ili više prava glasa ili kapitala u društvu za osiguranje za koje obavlja poslove distribucije.

Društvo za osiguranje odnosno matično društvo određenog društva za osiguranje za koje Posrednik obavlja poslove distribucije nema udjel, posredno ili neposredno, koji predstavlja 10% ili više prava glasa ili kapitala u Posredniku.

## Podaci o pružanju savjeta

Posrednik ne daje savjete na temelju nepristrane i personalizirane analize te nije pod ugovornom obvezom obavljati poslove distribucije osiguranja s isključivo jednim društvom za osiguranje.

## Podaci o naknadi

Za obavljanje poslova distribucije osiguranja Posrednik prima novčanu naknadu od osiguratelja na osnovi provizije pri čemu je naknada uključena u premiju osiguranja.

## OPĆE INFORMACIJE

UNIQA osiguranje d.d. (dalje u tekstu Društvo) sa sjedištem u Zagrebu, Planinska 13 A, Zagreb, OIB: 75665455333, upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod matičnim brojem subjekta 080297140, temeljem rješenja Hrvatske agencije za nadzor financijskih poslova ovlašteno je obavljati poslove životnog i neživotnog osiguranja. U obavljanju svoje registrirane djelatnosti Društvo obrađuje osobne podatke poštujući sve relevantne zakone i propise.

### Kontakt

Telefon: 01 6324 200  
Telefaks: 01 6324 250  
Elektronička pošta: [info@uniqa.hr](mailto:info@uniqa.hr)  
Web: <http://www.uniqa.hr>

## POVJERENIK ZA ZAŠTITU OSOBNIH PODATAKA

Društvo je sukladno relevantnim propisima imenovalo povjerenika za zaštitu osobnih podataka kojega možete kontaktirati u pogledu svih pitanja povezanih s obradom Vaših osobnih podataka i ostvarivanja svojih prava zaštite osobnih podataka.

### Kontakt

Telefon: 01 6324 200  
Telefaks: 01 6324 250 s naznakom NP DPO  
Elektronička pošta: [dpo@uniqa.hr](mailto:dpo@uniqa.hr)

## PRAVNE OSNOVE I SVRHE PRIKUPLJANJA OSOBNIH PODATAKA

Društvo određuje svrhu i sredstva obrade osobnih podataka te se u tom smislu smatra voditeljem obrade osobnih podataka.

Pravne osnove obrade podataka mogu se podijeliti u sljedeće skupine:

- **Poduzimanje radnji na Vaš zahtjev prije sklapanja ugovora o osiguranju**  
Sukladno Zakonu Vaša je dužnost prilikom sklapanja ugovora o osiguranju prijaviti Društvu sve okolnosti koje su značajne za ocjenu rizika, a koje su Vam poznate ili Vam nisu mogle ostati nepoznate. Sklapanje ugovora o osiguranju obuhvaća obradu Vaših podataka kako bismo:
  - procijenili je li rizik kojeg preuzimamo prihvatljiv za osiguranje i pod kojim uvjetima te utvrdili iznos premije osiguranja uzimajući u obzir sve relevantne okolnosti
  - obradili Vašu ponudu, izradili i predali Vam policu osiguranja
  - izradili informativni izračun
- **Ispunjenje ugovora o osiguranju**  
Ispunjenje ugovora o osiguranju zahtjeva obradu Vaših podataka kako bi se ostvarila prava i obveze ugovornih strana koje proizlaze iz tog ugovora, što obuhvaća:
  - procjenu može li se ugovor o osiguranju i pod kojim uvjetima izmijeniti
  - rješavanje oštetnog zahtjeva
  - odlučivanje o postojanju prava za isplatu osiguranog iznosa
  - administraciju ugovora o osiguranju
  - ostvarivanje naših prava iz ugovora o osiguranju što uključuje naplatu premije osiguranja i regresnih potraživanja
  - osiguravanje točnosti i ažurnosti Vaših podataka
- **Ispunjenje naših zakonskih obveza**  
Vaše podatke obrađivat ćemo kako bismo ispunili naše zakonske obveze koje obuhvaćaju, ali se ne ograničavaju na:
  - utvrđivanje Vaših potreba i zahtjeva, prije sklapanja ugovora o osiguranju, a u slučaju investicijskih proizvoda osiguranja provjeru primjerenosti ili prikladnosti proizvoda Vašim posebnim okolnostima
  - raspodjelu rizika putem reosiguranja ili suosiguranja kako bismo zaštitili interese naših klijenata i ispunili preuzete obveze
  - rješavanje pritužbi i izvansudsko rješavanje sporova
  - obveze propisane Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma
  - obveze propisane poreznim propisima poput Zakona o računovodstvu, FATCA i CRS radi obvezne automatske razmjene informacija o financijskim računima i sl.

- ispunjavanje obveza propisanih s ciljem provođenja nadzornih ovlasti hrvatskih i europskih nadzornih tijela poslova iz nadležnosti tijela državne vlasti (Ministarstvo unutarnjih poslova, nadležno državno odvjetništvo, Porezna uprava i dr.) i poslova iz nadležnosti Hrvatskog ureda za osiguranje
- Zakonom propisane obveze provođenja revizije

- **Legitimni interesi**

Obrada Vaših podataka temeljem legitimnih interesa društva podliježe posebnim pravilima koja Vam omogućavaju da u svakom trenutku, na temelju Vaše posebne situacije, podnesete prigovor na takvu obradu i izradu profila koji 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. Ako postoje posebna pravila u pogledu Vašeg prava na prigovor, njih ćemo posebno navesti.

Temeljem legitimnog interesa Društvo će obrađivati Vaše podatke u svrhu:

- sprječavanja i otkrivanja prijevара u osiguranju te prijevара i pronevjerа općenito;
- postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva neovisno je li to u sudskom ili upravnom postupku ili bilo kojem izvansudskom postupku;
- izravne promidžbe (marketinga) koja uključuje profiliranje te obuhvaća promidžbu proizvoda koje Društvo nudi na tržištu usmjerenu prema ugovornoj stranci za vrijeme trajanja ugovornog odnosa; **U ovome slučaju ako prigovorite, više nećemo obrađivati Vaše podatke u ovu svrhu.**
- ispitivanja Vašeg zadovoljstva pruženom uslugom;
- segmentacije klijenata koja uključuje profiliranje s ciljem priznavanja klijentima dodatnih pogodnosti koje ne utječu na sklapanje ili ispunjenje ugovora o osiguranju;

- **Legitimni interes trećih osoba**

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

- **Vaša suglasnost (privola)**

Vašu posebnu suglasnost (privolu), koju možete povući u bilo kojem trenutku, kao pravnu osnovu obrade Vaših podataka koristit ćemo u svrhu promidžbe (marketinga) koja uključuje profiliranje, po isteku ugovora o osiguranju. Povlačenje suglasnosti ne utječe na zakonitost obrade koja se temeljila na Vašoj suglasnosti prije nego što je ona povučena.

Pružanje osobnih podataka temeljem pravnih osnova poduzimanja radnji na Vaš zahtjev prije sklapanja ugovora o osiguranju, ispunjenja ugovora o osiguranju, ispunjenja naših zakonskih obveza, legitimnog interesa sprječavanja i otkrivanja prijevара (uključujući legitimni interes trećih osoba) je zakonska i ugovorna obveza te uvjet nužan za sklapanje ili ispunjenje ugovora. Ako odbijete dati pojedine podatke nećemo moći ispuniti svoje zakonske ili ugovorne obaveze što će rezultirati nemogućnošću sklapanja ili ispunjenja obveze po ugovoru.

Pružanje osobnih podataka temeljem pravnih osnova legitimnog interesa izravne promidžbe (marketinga), ispitivanja Vašeg zadovoljstva, segmentacije klijenata i Vaše suglasnosti (privole) u pogledu promidžbe (marketinga) nije zakonska ili ugovorna obveza te uvjet nužan za sklapanje ili ispunjenje ugovora. Ako odbijete dati pojedine podatke to neće utjecati na mogućnošću sklapanja ili ispunjenja ugovora.

## VRSTE OSOBNIH PODATAKA KOJE OBRADUJEMO I NAČIN PRIKUPLJANJA

Osobni podaci koje prikupljamo ovise o svrsi obrade i vrsti ugovora o osiguranju kojeg sklapate, namjeravate 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, podatke o datumu rođenja, spolu, po potrebi identifikacijska isprava)

- osobne podatke potrebne za ocjenu rizika (obrazovanje i radno iskustvo, radno mjesto i podaci povezani s radnim mjestom, podaci o odsustvu s radnog mjesta, zdravstveni podaci, financijski podaci i podaci o socijalnom statusu i životnom stilu, podaci o ostvarenim primanjima i prihodima, podaci o planiranim putovanjima i putnim troškovima, podaci vezani uz obitelj)
- podatke o predmetu osiguranja (identifikacijske brojeve, svojstva, lokacija i sl.)
- podatke o štetnom događaju (okolnosti nastanka osiguranog slučaja kao rezultata događaja prouzročene osiguranim rizikom)
- podatke potrebne za provođenje radnji sukladno našim zakonskim obvezama (dubinska analiza stranke, računovodstvo, porezno izvješćavanje i sl.)

Osobne podatke prikupljamo definiranim funkcionalnostima našeg informacijskog sustava, na način opisan procesima Društva te korištenjem poslovne dokumentacije (obrazaca, zahtjeva i sl.). Ovisno o svrsi obrade i vrsti ugovora o osiguranju prikupljanje se može provesti:

- izravno od Vas ili Vaših punomoćnika kao što su odvjetnici ili brokери osiguranja
- uvidom u Vaše identifikacijske dokumente ili Vašu dokumentaciju te dokumente ili dokumentaciju predmeta osiguranja
- uzimanjem preslike Vaših identifikacijskih dokumenata ili Vaše dokumentacije te dokumenata ili dokumentacije predmeta osiguranja kada je tako propisano zakonom ili našim internim pravilima

Osobne podatke prvenstveno prikupljamo izravno od Vas, prilikom pregovora oko sklapanja ugovora, samog sklapanja ili izvršenja ugovora, putem obrazaca, telefonom ili elektroničkom komunikacijom. Podatke o Vama možemo dobiti i iz javno dostupnih izvora, od trećih osoba kao što su naši poslovni partneri, distributeri osiguranja, državna tijela, druga osiguravajuća društva i udruženja, procjenitelji, odvjetnici ili financijske ustanove.

#### KOME ĆE VAŠI OSOBNI PODACI BITI OTKRIVENI

Vaši će se podaci obrađivati isključivo u svrhe koje su navedene u ovom dokumentu. Kako bi se te svrhe mogle ostvariti, Vaše podatke po potrebi otkriti ćemo sljedećim kategorijama primatelja:

- tijelima državne i javne vlasti
- UNIQA Insurance Group AG
- Hrvatskom uredu za osiguranje
- posrednicima u osiguranju i reosiguranju
- društvima za osiguranje i reosiguranje
- društvima za naplatu potraživanja i financijskim ustanovama
- zdravstvenim ustanovama i liječnicima
- stručnjacima (odvjetnici, detektivi, medicinski vještaci, procjenitelji, marketinški i drugi stručnjaci)
- pružateljima informatičkih usluga, usluga tiska i dostave
- pružateljima usluga provjere sankcijskih lista i lista politički izloženih osoba
- pružateljima usluga obrade odštetnih zahtjeva i asistencije (ako ste je ugovorili).

Prijenos Vaših osobnih podataka primateljima provodi se uz odgovarajuće mjere zaštite povjerljivosti, a primatelji podataka koji su ujedno i izvršitelji obrade u ime Društva, podatke obrađuju isključivo prema našim uputama i u skladu sa sporazumom koji s njima imamo.

#### GDJE ĆE SE OBRADIVATI VAŠI OSOBNI PODACI

Vaše podatke obrađujemo unutar Europskog gospodarskog pojasa. U slučaju eventualne potrebe prijena 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 mjerama zaštite u skladu s primjenjivim pravom (npr. obvezujuća korporativna pravila, standardne ugovorne klauzule).

#### KOLIKO DUGO ČUVAMO VAŠE OSOBNE PODATKE

Društvo osigurava čuvanje podataka u obliku koji omogućuje Vašu identifikaciju u rokovima koji su određeni svrhom obrade, propisima koji definiraju razdoblja čuvanja podataka te zastarom potraživanja po određenim vrstama ugovora ili za naknadu štete.

#### KOJA PRAVA IMATE U ODNOSU NA VAŠE OSOBNE PODATKE

U propisanim slučajevima u odnosu na Vaše podatke možete ostvariti sljedeća prava:

- pravo na informaciju obrađuju li se Vaši podaci te ako se obrađuju pristup podacima i informacijama o obradi
- pravo na brisanje podataka (ako je primjenjivo)
- pravo na ispravak i upotpunjavanje podataka

- pravo na ograničenje obrade ako, npr. osporavate točnost podataka ili pravnu osnovu obrade sve dok se podaci ne isprave ili utvrdi pravna osnova obrade
- pravo na prigovor u slučaju obrade koju provodimo temeljem naših legitimnih interesa i legitimnih interesa trećih osoba ili temeljem javnog interesa
- pravo na prenosivost podataka (ako je primjenjivo)
- pravo da se na Vas ne odnosi odluka koja se temelji isključivo na automatiziranoj obradi, uključujući izradu profila, koja proizvodi pravne učinke koji se na Vas odnose ili na sličan način značajno na Vas utječu (ako je primjenjivo).

Vaša prava možete ostvariti slanjem zahtjeva pisanim putem na e-mail [info@uniqa.hr](mailto:info@uniqa.hr) ili na adresu Društva Planinska 13 A, Zagreb ili predajom zahtjeva u bilo kojoj poslovnici UNIQA osiguranja d.d.

#### PRAVO NA PODNOŠENJE PRIGOVORA NADZORNOM TIJELU

U svakom trenutku možete podnijeti prigovor na obradu Vaših osobnih podataka ako ste mišljenja da smo prilikom obrade Vaših podataka prekršili hrvatske ili europske propise o zaštiti podataka nadležnom nadzornom tijelu, hrvatskoj Agenciji za zaštitu podataka, odnosno u slučaju promjene važećih propisa drugom tijelu koje će preuzeti njenu nadležnost, a od 25. svibnja 2018. godine i nadzornom tijelu unutar EU-a.

#### AUTOMATIZIRANA OBRADA PODATAKA I PROFILIRANJE

Vaši osobni podatci bit će predmetom profiliranja u sljedećim slučajevima:

- izravna promidžba
- promidžba
- segmentacija klijenata.

Automatizirana obrada i profiliranje koje proizvodi pravne učinke s ciljem sklapanja ugovora o osiguranju bit će korištena u slučaju:

- **utvrđivanja primjerenosti ili prikladnosti investicijskih proizvoda osiguranja**

Sukladno Vašim investicijskim ciljevima, sklonosti preuzimanja rizika i mogućnostima podnošenja rizika, financijskoj situaciji te znanju i iskustvu u području na koje se ulaganje odnosi, procijenit ćemo koji od investicijskih proizvoda osiguranja je primjeren ili prikladan upravo Vama, a sve s ciljem utvrđivanja pripadate li ciljanom tržištu.

- **izračuna premije osiguranja s obzirom na prijašnje štete**

Ako ste u prijašnjem osigurateljnog razdoblju imali štetu te je uvjetima osiguranja i primjenjivim cjenikom određeno kako ona utječe na iznos premije, premija će biti uvećana ili umanjena za odgovarajući postotni iznos

- **izračuna premije osiguranja s obzirom na lokaciju predmeta osiguranja**

Unosom lokacije osigurane imovine u aplikaciju, procjenjujemo visinu nekih rizika za nastup osiguranog slučaja i tako određujemo premiju osiguranja.

- **kupovine putem internetske trgovine**

Podaci uneseni na portalu internetske trgovine te Vaši izbori bit će automatski obrađeni i utjecat će na konačni ugovor o osiguranju koji sklappate. Navedeno se može odnositi na predmet osiguranja (npr. površinu nekretnine kod osiguranja imovine) ili Vaš izbor osigurateljnog paketa (npr. izbor paketa koji uključuje više pokrivača).

U ovim slučajevima osiguravamo pravo na ljudsku intervenciju, pravo izražavanja vlastitog stajališta te pravo na osporavanje odluke.

#### AŽURIRANJE OVIH INFORMACIJA

Informacije o obradi podataka redovito preispitujemo i provjeravamo odražavaju li način na koji Društvo obrađuje osobne podatke. Aktualna verzija je uvijek dostupna na našim stranicama [www.uniqa.hr](http://www.uniqa.hr), a ako dođe do važnijih promjena koje utječu na Vaša prava i slobode, o tome ćemo Vas izravno obavijestiti.

Zagreb, rujan 2019.