

# OBAVIJEST O ZAŠTITI OSOBNIH PODATAKA

Sava osiguranje, d.d. - Podružnica Hrvatska, OIB 45237012600, R. Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb, Hrvatska



U Zavarovalnici Sava, d.d./Sava osiguranju, d.d. – Podružnica Hrvatska poštujemo vašu privatnost te stoga posebnu pozornost pridajemo zaštiti osobnih podataka. S osobnim podacima postupamo odgovorno poštujući svoju obvezu zakonite, poštene i transparentne obrade osobnih podataka. Sve informacije u vezi obrade osobnih podataka dostupne su na internetskoj stranici <https://www.sava-osiguranje.hr/hr-hr/o-nama/privatnost/>, a njihov sažetak naveden je u nastavku ove obavijesti, koju ćemo vam predati pri prvom kontaktu.

## 1. Voditelj obrade osobnih podataka i službenik za zaštitu podataka:

**Voditelj: Zavarovalnica Sava, d.d. / Sava osiguranje, d.d. – Podružnica Hrvatska, R. Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb**

Kontakt podaci:

- besplatni telefonski broj: 0800 913 023
- telefonski broj sjedišta: +385(0)1 66 66 300
- internetska stranica: <https://www.sava-osiguranje.hr/>
- adresa elektroničke pošte: [info@sava-osiguranje.hr](mailto:info@sava-osiguranje.hr)

## Službenik za zaštitu podataka (DPO) voditelja obrade:

Pojedinci na koje se odnose osobni podaci mogu se obratiti službeniku za zaštitu podataka u vezi sa svim pitanjima povezanim s obradom njihovih osobnih podataka i ostvarivanjem njihovih prava temeljem važećih propisa koji uređuju zaštitu osobnih podataka.

Kontakt podaci:

- besplatni telefonski broj: 0800 913 023
- e-mail adresa: [gdpr@sava-osiguranje.hr](mailto:gdpr@sava-osiguranje.hr)

## 2. Pravne osnove obrade osobnih podataka

**a) Sklapanje i izvršavanje ugovora o osiguranju:** Ako ste naša potencijalna stranaka, u postupku pregovora za sklapanje ugovora, ili postojeća stranka s već sklopljenim osiguranjem, pravna osnova za obradu vaših osobnih podataka je sklapanje ili izvršavanje ugovora o osiguranju. Obrađujemo samo one osobne podatke koji su nužni za sklapanje ugovora o osiguranju s vama i izvršavanje naših prava i obveza, kao što su:

- ostvarivanje prava i obveza ugovorenih ugovorom o osiguranju (obavješćavanje o dugovanjima i preplatama, prisilna naplate premije i drugih dugovanja, vođenje upravnih i sudskih postupaka te naših drugih prava i obveza);
- informiranje o bitnim činjenicama prije sklapanja, prilikom sklapanja osiguranja ili tijekom njegova trajanja odnosno prestanka putem različitih komunikacijskih kanala;
- rješavanje zahtjeva, reklamacija, pritužbi i prigovora.

**b) Izvršavanje naših obveza sukladno nacionalnim i EU propisima:** Osobne podatke o vama kao ugovaratelju osiguranja, osiguraniku, korisniku ili platitelju obvezni smo i ovlaštteni prikupljati i dalje obrađivati na temelju različitih važećih propisa, kojima se u pravilu reguliraju i vrste podataka, dopuštene svrhe obrade, razdoblje u kojem je dopušteno obrađivati ili čuvati podatke i druge bitne okolnosti obrade. Konkretno, radi se o ispunjavanju obveza iz područja poreznog i računovodstvenog zakonodavstva, obvezi provođenja mjera u području sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma te provođenju mjera ograničenja (u slučajevima sklapanja ugovora o životnom osiguranju), obvezi izvješćivanje nadležnih nadzornih tijela te ispunjavanja drugih obveza sukladno važećem zakonodavstvu.

**c) Legitimni interesi osiguratelja ili trećih osoba:** Legitimni interes osiguratelja, kao voditelja obrade osobnih podataka ili trećih osoba, predstavlja pravnu osnovu za obradu, ako ista ne prevladava nad interesima i temeljnim pravima i slobodama pojedinca na kojeg se osobni podaci odnose. Pritom, Sava osiguranje, temeljem brižljive procjene, uzima u obzir razumna očekivanja pojedinca u vezi s obradom osobnih podataka, posebice u odnosu na njegov odnos s osigurateljem.

**d) Privola za obradu osobnih podataka:** U određenim slučajevima (npr. u svrhu direktnog marketinga, uključujući obavijest o personaliziranim ponudama), pravna osnova za obradu osobnih podataka je vaša privola. Obrada osobnih podataka odvija se u okviru privolom dopuštenog opsega osobnih podataka, svrhe i dogovorenih komunikacijskih kanala, do opoziva takve privole. Opoziv privole ne utječe na zakonitost obrade vaših osobnih podataka koja se provodila do njezina opoziva. Ako opozovete privolu, vaše podatke više nećemo obrađivati, osim ako postoji druga pravna osnova za njihovu obradu. Valjanu privolu za obradu osobnih podataka može dati samo osoba starija od 16 godina, u suprotnom za obradu osobnih podataka djeteta privolu mora dati roditelj ili skrbnik djeteta, osim u situacijama kada zakonski propisi, za određene situacije, propisuju drugačije.

## 3. Svrha obrade vaših osobnih podataka

Sava osiguranje obrađuje osobne podatke ugovaratelja osiguranja, osiguranika, oštećenika i korisnika iz ugovora o osiguranju u fazi pregovaranja u svrhu sklapanja ugovora o osiguranju, prilikom i nakon sklapanja, u svrhu izvršavanja ugovora o osiguranju, u svrhu informiranja o bitnim činjenicama prije sklapanja, prilikom sklapanja osiguranja ili tijekom trajanja njegovog prestanka putem različitih komunikacijskih kanala te za rješavanje oštetnih zahtjeva, reklamacija, prigovora i pritužbi.

Ovisno o okolnostima, ponekad moramo obrađivati vaše podatke i u druge svrhe povezane s izvršavanjem ugovora o osiguranju, ali samo kada za to imamo odgovarajuću pravnu osnovu. Ove svrhe mogu proizaći iz naših zakonskih obveza (npr. sukladno poreznom zakonodavstvu i međunarodnim ugovorima, u svrhu prosljeđivanja osobnih podataka poreznih obveznika Poreznoj upravi Republike Hrvatske, sukladno propisima o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma radi provjere jeste li politički izložena osoba, sukladno propisima o međunarodnim mjerama ograničavanja prije sklapanja ugovora o osiguranju u svrhu provjere osoba na sankcijskim listama) ili temeljem naših legitimnih interesa ili legitimnih interesa trećih osoba (npr. praćenje zadovoljstva stranaka).

U određenim slučajevima također od naših ugovaratelja osiguranja odnosno osiguranika i drugih pojedinaca tražimo privolu za obradu njihovih osobnih podataka, npr. u svrhu direktnog marketinga, uključujući informiranje o njima prilagođenim ponudama. U potonjim slučajevima vaše osobne podatke obrađujemo u svrhe za koje ste dali privolu.

## 4. Kategorije korisnika osobnih podataka

Podatke koje prikupljamo, uključujući vaše osobne podatke, nećemo prosljeđivati drugim osobama, osim u slučajevima i u opsegu kada smo to dužni učiniti na zahtjev vanjskih korisnika, koji za to dokažu odgovarajuću pravnu osnovu (npr. državna tijela koja trebaju vaše osobne podatke u okviru svojih ovlaštenja i službenih postupaka ili pojedinci koji sudskim putem traže pristup određenim podacima).

## 5. Kategorije izvršitelja obrade osobnih podataka

Osim Sava osiguranja, osobne podatke po našim uputama te u naše ime i za naš račun obrađuju i naši ugovorni partneri, kao što su agencije za zastupanje u osiguranju, tvrtke koje društvu pružaju tehničku podršku u obradi osobnih podataka (npr. tvrtke za razvoj računalnih aplikacija, pozivni centar) i izvršitelji obrade koje društvo angažira za pružanje usluga potrebnih za izvršenje ugovora o osiguranju (npr. auto servisi).

U nekim slučajevima, s drugim voditeljima obrade, djelujemo kao zajednički voditelji obrade osobnih podataka (npr. s drugim društvima za osiguranje i Hrvatskim uredom za osiguranje) sukladno zakonskim odredbama, jer zajednički utvrđujemo svrhe i uvjete obrade vaših osobnih podataka.

## 6. Automatsko donošenje odluka i profiliranje

Automatizirano odlučivanje, temeljeno na profilima, uključeno je i u fazu prije sklapanja ugovora te je namijenjeno procjeni bonitetne sposobnosti stranke odnosno njegovoj kvalificiranosti za uključivanje u osiguranje sa stajališta vjerojatnosti realizacije rizika osiguranja.

Takva procjena je neophodna za sklapanje ili izvršenje ugovora o osiguranju, a ako stranka nije zadovoljna odlukom koja je donesena automatiziranim putem (npr. kada osiguratelj odbije sklopiti ugovor ili ponudi drugačije uvjete), stranka može podnijeti usmeni ili pisani zahtjev za pojašnjenjem zastupniku u osiguranju ili pisani zahtjev za pojašnjenjem na adresu elektroničke pošte: [info@sava-osiguranje.hr](mailto:info@sava-osiguranje.hr). U tom će slučaju stručna služba osiguratelja razmotriti argumente stranke i donijeti konačnu odluku o sklapanju ugovora.

U Sava osiguranju profiliranje koristimo i za svrhu direktnog marketinga, koji je prvenstveno usmjeren na bolje korisničko iskustvo pri primanju poruka temeljenih na boljem poznavanju stranaka, povećanje njihovog zadovoljstva, poticanje prodaje i nagrađivanje vjernosti.

## 7. Prijenos osobnih podataka u treće zemlje

Sava osiguranje može pojedine poslove u obradi osobnih podataka, za potrebe ispunjavanja obveza iz sklopljenih ugovora o osiguranju, povjeriti i izvršiteljima i voditeljima obrade izvan područja država članica Europske unije i Europskog gospodarskog prostora (EEA), pri čemu jamči da će i u tim slučajevima biti osigurana ista razina zaštite osobnih podataka kao da obradu provodi samo društvo te će se poštovati svi propisi koji se odnose na prijenos osobnih podataka u treće zemlje.

## 8. Zaštita privatnosti

Sava osiguranje u svom informacijskom sustavu poštuje međunarodne standarde tehničkih i organizacijskih mjera koje osiguravaju visoku razinu sigurnosti obrade i kojima:

- sprječavamo neovlašteni pristup podacima (povjerljivost);
- osiguravamo cjelovitost odnosno integritet podataka;
- osiguravamo dostupnost podacima kada su potrebni (dostupnost);
- osiguravamo revizijsku sljedivost svih operacija.

## 9. Pohrana osobnih podataka

Osobne podatke obrađujemo samo u mjeri u kojoj je to potrebno za ostvarenje svrhe obrade odnosno koliko je potrebno za ostvarenje optimalnog cilja, ako su podaci dobiveni na temelju privole, u svrhu za koju je privola dana i to samo do opoziva privole.

Osobne podatke pohranjujemo, sukladno propisima kojima se uređuje zaštita osobnih podataka, onoliko dugo koliko traje ugovor o osiguranju, a nakon toga onoliko koliko su propisani zakonski rokovi zastare potraživanja po određenim vrstama ugovora ili zastara potraživanja za naknadu štete s tim da se određeni podaci čuvaju i u skladu s posebnim propisima kojima se uređuje obvezno razdoblje pohrane (npr. Zakon o računovodstvu).

## 10. Ostvarivanje vaših prava

Za sva pitanja u vezi s navedenim informacijama ili obradom vaših osobnih podataka, možete nam se obratiti pisanim putem na adresu: Sava osiguranje, d.d. - Podružnica Hrvatska, R. Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb (s naznakom »za DPO«) ili na adresu elektroničke pošte: [gopr@sava-osiguranje.hr](mailto:gopr@sava-osiguranje.hr) ili na besplatni telefonski broj 0800 913 023. Na vaš zahtjev odgovorit ćemo pisanim putem i sukladno propisima.

U svrhu osiguravanja poštene i transparentne obrade vaših osobnih podataka imate pravo na:

- pristup svojim osobnim podacima i pravo na informacije o njihovoj obradi,
- dopunu ili ispravak svojih osobnih podataka, ako su oni nepotpuni ili netočni,
- ograničenje obrade ili brisanje osobnih podataka (»pravo na zaborav«),
- pravo na prijenos podataka.

U svakom trenutku možete se usprotiviti obradi svojih osobnih podataka, koji se obrađuju na temelju naših legitimnih interesa ili legitimnih interesa trećih osoba. U slučaju prigovora, prestat ćemo obrađivati osobne podatke, osim ako možemo dokazati nužne i opravdane razloge za obradu koji prevladavaju nad interesima, pravima i slobodama pojedinca na koje se osobni podaci odnose. U slučaju prigovora, bez odgode ćemo svakako prestati obrađivati vaše osobne podatke za potrebe direktnog marketinga, uključujući i izradu profila.

Također, u bilo kojem trenutku možete pisanim zahtjevom, trajno ili privremeno, u cijelosti ili djelomično, opozvati privolu za obradu osobnih podataka (za jednu ili više navedenih svrha). Na isti način možete izraziti svoju volju i u vezi s kanalima obavještanja. Opoziv privole ne utječe na zakonitost obrade koja se na temelju privole provodila do njezina opoziva.

## 11. Pravo na pritužbu

Imate pravo podnijeti pritužbu nacionalnom nadzornom tijelu (Agencija za zaštitu osobnih podataka) ili nadzornom tijelu unutar EU za zaštitu osobnih podataka, ako smatrate da se vaši osobni podaci prikupljaju ili na drugi način obrađuju u suprotnosti s važećim propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka.

Naziv: Agencija za zaštitu osobnih podataka, Selska cesta 136, 10000 Zagreb

Informacijski pooblaščenec, Dunajska cesta 22, 1000 Ljubljana

Internetska stranica: [www.azop.hr](http://www.azop.hr) / [www.ip-rs.si](http://www.ip-rs.si)

Elektronička pošta: [azop@azop.hr](mailto:azop@azop.hr) / [gp.ip@ip-rs.si](mailto:gp.ip@ip-rs.si)

Telefon: +385 (0)1 46 09 000 / +386 1 23 09 730