



Životno osiguranje d.d.

INFORMACIJE O OBRADI OSOBNIH PODATAKA - OBAVIJEST O ZAŠTITI OSOBNIH PODATAKA

Wüstenrot životno osiguranje d.d. (dalje u tekstu: Društvo), prepoznaje važnost zaštite privatnosti svih osobnih podataka, a posebice onih koje obrađuje u obavljanju svoje djelatnosti. Ovaj dokument, koji se primjenjuje od 25. svibnja 2018. godine, opisuje kako Društvo postupa s Vašim osobnim podacima od trenutka prikupljanja do arhiviranja istih, vodeći pri tome računa o svim relevantnim propisima kojima je regulirana zaštita osobnih podataka, posebice prema *Uredbi (EU) 2016/679 o zaštiti pojedinca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka)* (dalje u tekstu: Uredba), te se primjenjuje kada Društvo djeluje kao voditelj obrade osobnih podataka, odnosno gdje i kada Društvo određuje svrhe i načine obrade tih osobnih podataka.

Za potrebe ovog dokumenta obrada znači svaki postupak ili skup postupaka koji se obavljaju na osobnim podacima ili na skupovima osobnih podataka, bilo automatiziranim bilo neautomatiziranim sredstvima kao što su prikupljanje, bilježenje, organizacija, strukturiranje, pohrana, prilagodba ili izmjena, pronalaženje, obavljanje uvida, uporaba, otkrivanje prijenosom, širenjem ili stavljanjem na raspolaganje na drugi način, usklađivanje ili kombiniranje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje.

Ovaj dokument odnosi se na obradu osobnih podataka ugovaratelja, osiguranika, korisnika osiguranja, kao i (kada je primjenjivo) njihovih opunomoćenika, skrbnika, zakonskih zastupnika i nasljednika, članova obitelji osiguranika i/ili ugovaratelja osiguranja kada je to potrebno (primjerice, za dokazivanje srodstva). Za potrebe ovog dokumenta navedene osobe se nazivaju klijent/klijenti.

Molimo Vas da ovaj dokument pročitate s posebnom pozornošću.

1. Identitet i kontakt podaci voditelja obrade osobnih podataka i službenika za zaštitu osobnih podataka

- 1.1. Voditelj obrade i društvo koje je odgovorno za obradu Vaših osobnih podataka je Wüstenrot životno osiguranje d.d., Heinzelova 33a, 10 000 Zagreb, OIB 10931821267. Društvo određuje prirodu, svrhu i sredstva obrade osobnih podataka te je kao voditelj obrade odgovorna za korištenje i čuvanje Vaših osobnih podataka.
- 1.2. Imenovanog službenika za zaštitu osobnih podataka Društva možete kontaktirati putem adrese elektroničke pošte szop@wuestenrot-osiguranje.hr, putem telefaksa na broj +385 1 5005 869 ili poštom na adresu Wüstenrot životno osiguranje d.d. s naznakom **NP Službenik za zaštitu osobnih podataka**, Heinzelova 33a, 10 000 Zagreb.

2. Svrhe obrade osobnih podataka

- 2.1. Vaše osobne podatke prikupljamo i obrađujemo prvenstveno u svrhu sklapanja i izvršavanja ugovora o životnom osiguranju između Vas kao klijenta i Društva kao osiguratelja. Osim u prethodno navedenu svrhu, Vaše podatke možemo obrađivati i u svrhu izvršenja naših zakonskih obveza te ostvarivanja naših legitimnih interesa.
- 2.2. Sastavljanje ponude i sklapanje ugovora o životnom osiguranju moguće je samo ako možemo obrađivati Vaše osobne podatke. Ukoliko nam Vaše podatke ne želite dati, ne možemo s Vama ostvariti ugovorni odnos, niti izvršiti obveze iz već postojećeg.

- 2.3. Pojedine svrhe obrade Vaših osobnih podataka nisu neophodne za izvršenje ili ispunjenje ugovorne obveze pa je za takve obrade potrebna Vaša izričita suglasnost s obradom, o čemu ćete prethodno biti i upoznati. Suglasnost s obradom utemeljenom na privoli moguće je opozvati u svakom trenutku, a da isto ne utječe na ispunjenje obveza koje proizlaze iz našeg ugovornog odnosa.
- 2.4. U slučaju da Društvo želi obrađivati Vaše osobne podatke u svrhe koje nisu navedene u ovom dokumentu, prethodno će Vas informirati.

3. Pravne osnove za obradu osobnih podataka

- 3.1. Društvo Vaše podatke obrađuje po nekoliko različitih osnova u skladu s čl. 6. Uredbe:
- za izvršavanje ugovora u kojem ste klijent ili kako bi se poduzele radnje na Vaš zahtjev prije sklapanja ugovora
 - radi poštivanja pravnih obveza Društva
 - za potrebe legitimnih interesa Društva ili treće strane
 - po privoli za potrebe marketinga te drugih slučajeva po kojima ćemo Vas obavijestiti prije početka obrade podataka u tu svrhu
- 3.2. Razlozi zbog kojih obrađujemo Vaše osobne podatke radi sastavljanja ponude na Vaš zahtjev i sklapanja i ispunjenja ugovora o životnom osiguranju su primjerice:
- procjena može li se ponuda sastaviti i pod kojim uvjetima, odnosno može li se i pod kojim uvjetima mijenjati ugovor o životnom osiguranju
 - administriranje ponude i sve popratne dokumentacije vezane uz ponudu, a koja je nužna za ispunjenje svih ugovornih obveza
 - upravljanje promjenama matičnih i ugovornih podataka
 - kontinuirana skrb oko klijenata i njihovo informiranje
 - obrađivanje i rješavanje zahtjeva, prigovora i zamolbi klijenata
 - obavještanje o rokovima isteka, obvezama, mogućnostima i pogodnostima vezanim uz Vaše aktivne police životnog i/ili dopunskog osiguranja.
- 3.3. Razlozi zbog kojih obrađujemo Vaše osobne podatke radi ispunjenja naših pravnih obveza su primjerice:
- popisane obveze Društva iz Zakona o osiguranju, Zakona o obveznim odnosima, Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, Zakona o računovodstvu, Zakona o zaštiti potrošača i drugih zakona i propisa donesenih na temelju tih zakona
 - standardi usvojeni temeljem međunarodnih sporazuma u svrhu razmjene informacija o financijskim računima (FATCA i CRS regulativa i sl.)
 - obveze koje imamo prema nadležnim nadzornim tijelima poput Porezne uprave, Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga, Ureda za sprječavanje pranja novca, sudova i javnih bilježnika, odvjetnika itd.
- 3.4. Razlozi zbog kojih obrađujemo Vaše osobne podatke za potrebe naših legitimnih interesa su primjerice:
- usklađivanje s pravnim propisima, što se odnosi na usklađenost sa zakonskim i drugim propisima kao što su, primjerice, odbitci za porez na dohodak i socijalno osiguranje, obveze izvješćivanja/evidencija, revizije, usklađenost s inspekcijama upravnih tijela, postupanje s obzirom na pravne procese, ostvarenje zakonskih prava/pravnih lijekova, obrana pri sudskim sporovima, upravljanje internim prigovorima i potraživanjima, istrage i ponašanje u skladu sa strategijama/načinima postupanja, provođenje dubinske analize i sl.
 - otkrivanje, sprječavanje i razjašnjenje prijevара, pokušaja prijevara i drugih kaznenih ili prekršajnih djela te obavještanje nadzornih tijela o sumnji na nezakonite radnje i prijetnju javnoj sigurnosti
 - prikupljanje i obrada podataka o zdravstvenom stanju osiguranika, njegovoj profesiji i poslovima koje obavlja s ciljem utvrđivanja rizika koji preuzimamo osiguranjem osiguranika, određivanja visine premije i potreba reosiguranja
 - planiranje, provedba i dokumentiranje mjera interne revizije radi osiguranja kontinuiranog poboljšanja naših poslovnih procesa i ispunjenja obveza u vezi s pravom nadzora

- razvoj novih te prilagodbu postojećih proizvoda i sustava, migracija podataka radi osiguranja otpornosti i integriteta sustava, a samim time u širem smislu i obrađenih podataka.
- 3.5. Razlozi zbog kojih obrađujemo Vaše osobne podatke, a za što ćemo tražiti Vašu izričitu privolu su primjerice:
- obrada podataka u marketinške svrhe (uspostavljanje kontakta, dostava ponuda i promotivnih materijala te obavještanje o svim proizvodima i uslugama Društva i njegovih partnera putem telefona, elektroničke pošte, MMS-a, SMS-a, društvenih mreža ili pošte i sl.).
- 3.6. Obrada Vaših osobnih podataka nužna je za mogućnost uspostave našeg poslovnog odnosa, sklapanje i ispunjenje ugovora o životnom osiguranju prema čl. 6 st. 1. (b) Uredbe. Ukoliko nam ne ustupite potrebne podatke, ugovorni odnos ne može se uspostaviti, a u slučajevima kada je isti već u tijeku, uskraćivanje potrebnih podataka će predstavljati kršenje ugovornih obveza i može biti razlog za raskid ugovora o životnom osiguranju.
- 3.7. Obrada osobnih podataka s ciljem izvršavanja zakonskih obveza Društva provodi se isključivo u zakonom ili regulatornim zahtjevima propisanom opsegu.
- 3.8. Legitimni interesi kao osnova za obradu osobnih podataka primjenjivi su jedino u slučajevima kada pred njima nemaju prednost Vaši interesi ili temeljna prava i slobode koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka. Na obradu podataka temeljem legitimnih interesa Društva možete uložiti prigovor te u tom slučaju nećemo obrađivati Vaše osobne podatke, osim kada postoje uvjerljivi legitimni razlozi koji nadilaze Vaše interese, prava i slobode, odnosno ako je takva obrada nužna radi postavljanja, ostvarivanja ili obrade pravnih zahtjeva.
- 3.9. Ako za obradu Vaših osobnih podataka ne postoji nijedno drugo obrazloženje navedeno pod točkama 3.2 do 3.8, prije početka obrade ishodit ćemo Vašu dobrovoljno danu suglasnost (privolu), sukladno čl. 6 st. 1 (a) Uredbe.

4. Kategorije i vrste osobnih podataka koji se obrađuju

- 4.1. Osobni podaci koje obrađujemo odnose se na podatke naših klijenata: podaci o ugovaratelju, osiguraniku, korisniku osiguranja, kao i (kada je primjenjivo) o njihovim opunomoćenicima, skrbnicima, zakonskim zastupnicima i nasljednicima, članovima obitelji osiguranika i/ili ugovaratelja osiguranja kada je to potrebno (primjerice, za dokazivanje srodstva).
- 4.2. Kategorije podataka koje obrađujemo su identifikacijski, kontaktni i dostavni podaci, financijski podaci i podaci vezani uz fizički, fiziološki, mentalni, ekonomski i socijalni identitet ispitanika, podaci koji prema čl. 9. i 10. Uredbe pripadaju posebnoj kategoriji osobnih podataka, odnosno podaci koji se odnose primarno na zdravlje i biometrijske podatke (službeni osobni dokument s fotografijom u svrhu identifikacije), a moguće i one koji se odnose na osnovanu sumnju ili osudu za počinjenje kaznenih i prekršajnih djela.
- 4.3. S obzirom na kategorije podataka navedene u točki 4.2 ovog dokumenta, vrste podataka koje možemo obrađivati su: ime i prezime, osobni identifikacijski broj (OIB), uvid i preslika službenog osobnog dokumenta, broj i naziv izdatelja službenog osobnog dokumenta, datum i mjesto rođenja, spol, visina, tjelesna masa, državljanstvo, zvanje i zanimanje, zaposlenje, stručna sprema, prebivališna, boravišna i kontakt adresa, adresa elektroničke pošte, telefonski broj, broj telefaksa (ako je primjenjivo), podaci o državi porezne obveze i porezni broj, podataka o političkoj izloženosti, podaci o srodstvu, bračni status/obiteljsko stanje, broj i dob djece, broj uzdržavanih osoba, podaci o primanjima, uvid i preslika kartice Vašeg tekućeg računa, podaci o Vašem IBAN-u (broj računa), podaci o vinkulaciji Vaše police osiguranja, podaci o zdravlju (bolesti, povrede, stanja, navike, podatak o osobnom liječniku, podaci o obavijenim zdravstvenim pregledima i sl.), podaci o počinjenju kaznenih i prekršajnih djela ili sumnji na počinjenje istih.
- 4.4. Kategorije i vrste osobnih podataka koje obrađujemo proizlaze iz predefiniраниh službenih obrazaca i aplikacije Društva u kojima se Vaši podaci upisuju od strane zastupnika, kao i iz dodatnih izvjava i zahtjeva koje nam upućujete, te sve ostale popratne dokumentacije (primjerice, identifikacijski dokumenti, i sl.) nužne za sklapanje, odnosno ispunjenje ugovora o životnom osiguranju.

5. Primatelji ili kategorije primatelja osobnih podataka

- 5.1. Ukoliko je to za ispunjenje svrha obrade osobnih podataka navedenih od točke 3.2 do 3.5 ovog dokumenta nužno, osim Društva koje kao voditelj obrade obrađuje Vaše osobne podatke, Vaše osobne podatke mogu obrađivati i primatelji osobnih podataka navedeni u točki 5.2, vodeći pri tome računa o sigurnosti te obrade u skladu sa zahtjevima Uredbe propisanim u čl. 32.
- 5.2. Vaši osobni podaci mogu biti otkriveni drugim primateljima uslijed ispunjenja naših zakonskih obveza, odnosno opravdanog zahtjeva državnog tijela (primjerice, sudski vještaci, odvjetnici i javni bilježnici, Ured za sprječavanje pranja novca, Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Ministarstvo financija itd.), primateljima s kojima Društvo ima ugovor o suradnji na temelju kojeg je pristup podacima nužan za ispunjenje ugovora (primjerice, revizorske kuće, poslovni partneri Društva koji kao izvršitelji prikupljaju podatke itd.) te društva unutar Wüstenrot Grupe.
- 5.3. Pri svakom ustupanju Vaših osobnih podataka ovlaštenim primateljima isti će Vaše osobne podatke koristiti samo u svrhe, obujmu i prema nalogu koji daje Društvo, izuzev slučajeva kada se Vaši osobni podaci ustupaju državnim tijelima s ciljem zadovoljenja naših zakonskih obveza.

6. Informacije o namjeri prijenosa osobnih podataka primatelju u trećoj zemlji ili međunarodnoj organizaciji te postoji li odluka o primjerenosti

- 6.1. Društvo nema namjeru prenositi Vaše osobne podatke primatelju u treće zemlje osim ako je to zakonska obveza Društva.

7. Razdoblje pohrane osobnih podataka

Vaše ćemo osobne podatke pohranjivati na način koji omogućuje Vašu identifikaciju u vremenskom razdoblju koje je određeno svrhom obrade, zakonskim odredbama i propisima kojima je utvrđeno razdoblje čuvanja podataka te odredbama internih akata kojima se razdoblje čuvanja podataka propisuje s ciljem zaštite prava i interesa zainteresiranih osoba iz ugovora o životnom osiguranju ili prava i interesa Društva.

8. Prava ispitanika, odnosno pojedinca čiji se osobni podaci obrađuju

- 8.1. Prema člancima 15.-21. Uredbe propisana su Vaša prava u odnosu na obradu Vaših osobnih podataka za koja je Društvo obvezno dati Vam povratnu informaciju o podnesenom zahtjevu u razumnom roku, odnosno najkasnije u roku od 30 dana od zaprimanja zahtjeva, s obzirom na složenost zahtjeva i broj zaprimljenih zahtjeva. Ovisno o svrsi obrade, Vaša su prava sljedeća:
 - pravo na pristup osobnim podacima
 - pravo na ispravak osobnih podataka
 - pravo na brisanje osobnih podataka („pravo na zaborav“)
 - pravo na ograničenje obrade osobnih podataka
 - pravo na prijenos podataka
 - pravo na prigovor
 - pravo na povlačenje suglasnosti/opoziv privole
- 8.2. Pravo na pristup osobnim podacima – odnosi se na Vaše pravo da nas kontaktirate u bilo kojem trenutku i zatražite potvrdu o tome obrađujemo li Vaše osobne podatke te, ukoliko se isti obrađuju, pristup svojim osobnim podacima i informacijama o roku i svrsi obrade te kategorijama osobnih podataka, primateljima i pravima koja imate vezano uz zaštitu osobnih podataka.
- 8.3. Pravo na ispravak osobnih podataka – odnosi se na Vaše pravo traženja ispravka netočnih osobnih podataka, odnosno dopune nepotpunih osobnih podataka koje obrađujemo.
- 8.4. Pravo na brisanje osobnih podataka („pravo na zaborav“) – odnosi se na Vaše pravo traženja brisanja osobnih podataka ako više nisu nužni u odnosu na svrhe za koje su prikupljeni, ako je njihova obrada nezakonita, ako nakon opoziva privole ne postoji druga pravna osnova za obradu i sl.

- 8.5. Pravo na ograničenje obrade – odnosi se na Vaše pravo traženja ograničavanja obrade osobnih podataka na određeni vremenski rok uz uvjete da: osporavate točnost osobnih podataka, obrada je nezakonita no umjesto brisanja tražite ograničenje obrade osobnih podataka, Društvu podaci više nisu potrebni no daljnju obradu zahtijevate Vi za svoje pravne zahtjeve i/ili ste uložili prigovor na obradu osobnih podataka za koju se treba utvrditi nadilaze li naši legitimni interesi za obradu Vaše razloge.
- 8.6. Pravo na prijenos podataka – odnosi se na Vaše pravo prenošenja svojih osobnih podataka iz Društva drugom voditelju obrade u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu.
- 8.7. Pravo na prigovor – odnosi se na Vaše pravo ulaganja prigovora na obradu Vaših osobnih podataka ukoliko se obrada podataka temelji na našim legitimnim interesima.
Ukoliko smatrate da Vaše podatke ne obrađujemo u skladu s Uredbom i drugim propisima u svezi zaštite osobnih podataka, svoj prigovor možete podnijeti našem Službeniku za zaštitu osobnih podataka na kontakte navedene u točki 1.2. ovog dokumenta, a prigovor možete podnijeti i nacionalnom nadzornom tijelu (Agencija za zaštitu osobnih podataka, Martićeva ulica 14, 10 000 Zagreb) ili nadzornom tijelu unutar Europske unije.
- 8.8. Pravo na povlačenje suglasnosti/opoziv privole – odnosi se na Vaše pravo na opoziv privole u slučajevima kada se obrada Vaših osobnih podataka temelji na privoli u bilo kojem trenutku, s tim da to ne utječe na zakonitost obrade koja se temeljila prije no što je privola opozvana. Opoziv privole možete uputiti poštom na adresu Wüstenrot životno osiguranje d.d., Heinzlova 33a, 10 000 Zagreb, na adresu elektroničke pošte privole@wuestenrot-osiguranje.hr s naznakom **Za privole** ili na broj telefaksa +385 (0) 1 5005 869.
- 8.9. Postupanje po Vašem zahtjevu u svrhu ostvarivanja Vaših prava Društvo može odbiti samo ako je dokazivo da nismo u mogućnosti utvrditi Vaš identitet, odnosno identitet pojedinca na kojeg se odnose primjenjiva prava.
- 8.10. Ukoliko nisu zadovoljeni potrebni uvjeti za ostvarivanje Vaših prava, a koji su propisani Uredbom za svako pojedino pravo u člancima 15.-21., Društvo nije obvezno, odnosno nije u mogućnosti postupiti prema Vašem zahtjevu.

9. Napomene o ažuriranju ovog dokumenta

- 9.1. Ovaj dokument o postupanju s osobnim podacima redovno se ažurira, a njegova najnovija verzija uvijek je dostupna na službenim internetskim stranicama Društva www.wuestenrot-osiguranje.hr, kao i kod svih naših ugovornih zastupnika. Ukoliko se u odnosu na ovaj dokument u obradi podataka i našem postupanju s istima dogode važnije promjene, bit ćete izravno obaviješteni.

U Zagrebu 17. svibnja 2018. godine