

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 podaci voditelja obrade:

- Allianz Hrvatska d.d., Kontakt centar, Heinzelova 70, Zagreb
- telefon: 072 100 001
- putem linka: [Pitajte nas \(allianz.hr\)](#)

2. 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 podaci Službenika za zaštitu osobnih podataka

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

3. Čije osobne podatke prikupljamo?

Kada u ovim Informacijama kažemo Vi ili Vaše, mislimo na osobe čije osobne podatke prikupljamo a to su prvenstveno:

- oni koji žele sklopiti ugovor o osiguranju, za potrebe izrade ponude i izračuna premije,
- ugovaratelji osiguranja, osiguranici i drugi navedeni na polici osiguranja,
- oni koji su na izravan ili neizravan način korisnici osiguranja, naknade iz osiguranja ili naknade štete uključujući podnositelje odštetnih zahtjeva i svjedoke te
- oni koji su u poslovnom odnosu s nama ili nam pružaju određenu uslugu kao što su brokeri ili zastupnici osiguranja.

4. Koju vrstu osobnih podataka prikupljamo?

Osobni podaci koje prikupljamo ovise o vrsti ugovora o osiguranju kojeg sklapate, namjeravate sklopiti ili o vrsti zahtjeva za ostvarenje prava iz osiguranja. U prvom redu se radi o podacima bez kojih ne možemo sklopiti ugovor o osiguranju, a uključuju najmanje Vaše osnovne osobne podatke (ime i prezime, adresa, OIB, datum rođenja, spol, matični broj osigurane osobe u obveznom zdravstvenom osiguranju (MBO) i po potrebi identifikacijska isprava.

Određeni podaci su nam nužni kako bi za vrijeme našeg poslovnog odnosa komunicirali s Vama i na brži i jednostavniji način Vam pružili informacije značajne za Vaš ugovor ili Vaša prava i obveze iz ugovora, za to nam treba Vaš broj telefona, mobitela, e-mail adresa.

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 kao ime i prezime, adresa, broj mobitela, e-mail adresa, OIB, datum rođenja, spol,
- podaci o planiranim putovanjima i putnim troškovima kao detalji putovanja, rezervacije i destinacija,
- podaci vezani za obitelj i životni stil kao podaci o opasnim sportovima koji utječu na visinu rizika,
- podaci vezani za zdravlje i odsustvo s radnog mjesta kao medicinska

dokumentacija za procjenu rizika kod životnog osiguranja, podaci o zdravlju za zdravstvena osiguranja ili doznake bolovanja za naknadu štete,

- financijski podaci kao podaci o bankovnom računu, platne liste,
- provjere identiteta i dubinske analize kao preslike identifikacijskih isprava, vjenčani ili smrtni list, porezni broj,
- podaci o imovini koja se osigurava kao podaci o vozilu, nekretnini ili plovilu,
- podaci o poslovnim aktivnostima kao podaci o obrtu, pruženim proizvodima i uslugama te
- ostali podaci i javne isprave.

5. 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 brokeri osiguranja. Podatke možemo prikupljati i kada vršite registraciju, odnosno aktivaciju naših online usluga, mobilnih usluga i aplikacija (npr. Moj Allianz, Moje Zdravlje ili mDoktor). Ako pak niste naša ugovorna strana ili izravni korisnik naših usluga, podatke o Vama možemo dobiti i od ugovaratelja osiguranja ako ste na primjer osiguranik, korisnik osiguranja, stvarni vlasnik 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 od Centra za vozila Hrvatske.

6. Kada prikupljamo Vaše osobne podatke?

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 i potrebama. 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 i javiti nam svaku njihovu promjenu, 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.

7. Kada prikupljamo Vaše osobne podatke?

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

a) Predugovorne radnje i sklapanje i izvršenje ugovora o osiguranju

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,
- obradu ponude u smislu procjene prihvatljivosti rizika kojeg preuzimamo u osiguranje i uvjeta osiguranja, a vezano za utvrđivanje iznosa premije osiguranja,
- izmjene ugovora u osiguranju za vrijeme trajanja ugovornog odnosa, obradu i rješavanje odštetnog zahtjeva, uključujući podršku i komunikaciju 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,
- odobrovanje i naplate zajmova po policama životnog osiguranja,
- odgovaranje na Vaše upite, pritužbe, prigovore i druge zahtjeve za ostvarivanje Vaših prava i

- prijavu i registraciju ako želite koristiti naše digitalne alate kao 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 kao što je obveza periodičkog izvještavanja klijenata koji imaju ugovorene police životnog osiguranja s investicijskom komponentom, obveza iz Zakona o računovodstvu ili JOPPD-a,
- obveza provođenja dubinske analize prilikom ugovaranja i/ili isplata po policama životnih osiguranja sukladno Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma,
- provođenje dubinske analize za potrebe FATCA-e i CRS-a, odnosno obvezne automatske razmjene informacija o financijskim računima,
- obveze poštivanja međunarodnih mjera ograničenja,
- rješavanja pritužbi i prigovora vezanih za sklapanje i izvršenje ugovora o osiguranju,
- komunikacija s nadzornim i drugim državnim tijelima kao HANFA ili AZOP 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) Ispunjenje naših legitimnih interesa ili interesa trećih osoba

Određene obrade osobnih podataka smatramo našim legitimnim interesom. Takva obrada podliježe posebnim pravilima koja Vam omogućuju da joj u svakom trenutku prigovorite kao 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 na našoj strani, koji nadilaze Vaše interese, prava i slobode. Svojim legitimnim interesom smatramo:

- sprječavanje i otkrivanje pronevjera i prijevara u osiguranju i razmjena podataka s drugim osiguravajućim kućama u svrhu otkrivanja ili sprječavanja pronevjera i prijevara u osiguranju,
- snimanje telefonskih razgovora u svrhu prikupljanja dokaza o rješavanju upita, prodaje naših proizvoda i ugovaranja usluga, zaštite osoba, imovine i educiranja naših radnika,
- provođenje izravnog marketinga prema klijentima u odnosu na proizvode osiguranja koje nudimo na tržištu i eventualne posebne pogodnosti vezane za proizvode osiguranja,
- kontaktiranja posjetitelja naše internetske stranice kako bismo im pomogli pri kupovini na daljinu,
- ispitivanje zadovoljstva pruženom uslugom i istraživanje tržišta,
- kontaktiranje putem e-maila kako bi Vas na brži i jednostavniji način obavijestili o događajima i činjenicama koje su značajne za Vaše ugovore o osiguranju i pravima i obvezama iz njih,
- aktivacija usluge e-klijent kojom Vam relevantnu dokumentaciju i relevantne informacije vezane za Vaš ugovor o osiguranju dostavljamo putem e-maila,
- postavljanje, ostvarivanje ili obrana pravnih zahtjeva u sudskom, upravnom ili bilo kojem izvanjudskom postupku,
- provođenje internih analiza i poslovnog izvještavanja prema pojedinim svrhama obrade (npr. praćenje portfelja, izvještavanje i sl.)
- upravljanja portfeljem naših klijenata s pojedinim financijskim institucijama i leasing društvima
- slanje poveznica na dostupne brojeve mobitela i/ili e-mail adrese radi pristupa na digitalne alate za poboljšanje korisničkog iskustva kao Claims tracker za praćenje statusa prijavljene štete.

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) Obrada osobnih podataka uz Vašu izričitu privolu

U određenim slučajevima ćemo Vas za obradu Vaših osobnih podataka tražiti Vašu privolu. Takvu obradu nećemo provoditi bez Vaše privole. Privolu ćemo Vas tražiti jasno i nedvosmisleno uz pojašnjenje zašto nam treba.

Vašu **privolu** ćemo primjerice trebati:

- za potrebe marketinga naših proizvoda prema našim klijentima putem sms-a,
- za potrebe marketinga, kada niste naš klijent ili kada više niste naš klijent dulje od 12 mjeseci kako bi Vas obavijestili o ponudama, proizvodima i uslugama nudimo.

Privolu koju ste nam dali možete u svakom trenutku povući, a mi ćemo tada odmah prestati s ovom obradom. 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, [Pitajte nas \(allianz.hr\)](http://Pitajte.nas(allianz.hr)),
- putem online zahtjeva poveznici ili
- u bilo kojoj poslovnici Allianz-a.

8. Automatizirana obrada osobnih podataka, uključujući profiliranje

Prilikom ugovaranja osiguranja putem naše internet stranice, Allianz primjenjuje automatiziranu obradu osobnih podataka, uključujući i izradu profila. Automatizirana obrada provodi se za izračun premije osiguranja na način da se visina premije osiguranja određuje temeljem osobnih podataka i parametara koje prikupljamo prilikom izrade ponude ili sklapanja ugovora o osiguranju i to:

- za osiguranje automobila Moj auto, temeljem podataka o Vašem vozilu,
- za osiguranje imovine Moj dom, temeljem lokacije nekretnine,
- za putno osiguranje, temeljem podataka o planiranom putovanju za koje se ugovara polica te
- za dopunsko zdravstveno osiguranje temeljem osobnih podataka kao što je Vaša dob, odabrano glavno i dopunsko pokrće.

Izračun premije se vrši po cjeniku važećem u trenutku izrade ponude i ne razlikuje se od izračuna koji bi Vam napravio bilo koji od naših zastupnika u osiguranju. Obradom na ovaj 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 kao na primjer rizik zbog putovanja na opasnu destinaciju kod putnog osiguranja.

Ipak, ako smatrate da imate osnovu za to, uvijek možete zatražiti dodatne informacije o ovakvoj obradi, izraziti svoje mišljenje i osporiti odluku o visini premije, tada se odluka može preispitati od strane nekog od naših zaposlenika, koji je stručan za navedeno područje. U svakom slučaju, objasniti ćemo vam logiku koja stoji iza automatizirane obrade, a Vi ćete ako želite o tome moći razgovarati s nekim od naših djelatnika.

a) Automatizirana obrada uporabom umjetne inteligencije

Prilikom ugovaranja kasko osiguranja Vašeg vozila i prijave imovinske štete na vozilu, Allianz koristi umjetnu inteligenciju. Kod ugovaranja kasko osiguranja, Allianz prikuplja fotografije vašeg vozila na način da ih Vi unosite u našu aplikaciju, a Allianz ih obrađuje uz pomoć Control Expert umjetne inteligencije koja utvrđuje njihovu valjanost, radi li se zaista o osiguranom vozilu i jesu li fotografije napravljene u skladu s uputama. Kod prijave imovinske štete na vozilu, prikupljamo fotografije oštećenog vozila na način da ih Vi unosite u našu aplikaciju za prijavu štete, a umjetna inteligencija daje preporuku o podobnosti štete za popravak u servisu ili nagodbu našem zaposleniku. U tom slučaju, konačna odluka je na našem zaposleniku.

9. 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 7. ovih Informacija, a ako je to **za tu potrebu i Vaš ugovor o osiguranju 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 prijevara ili obveza temeljem međunarodnih ugovora i konvencija,
- državna tijela u skladu sa zakonskim obvezama Allianz Hrvatska d.d. kao 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 kao banke, leasing kuće i institucije za platni promet,
- tvrtke pružatelji informatičkih rješenja, usluga asistencija, usluga obrade oštećenih zahtjeva,
- zdravstvene ustanove i ljekarne,
- pružatelji 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, a vezani su obvezom čuvanja povjerljivosti i poslovne tajne.

10. 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 9., a čija je odgovornost i obveza zaštite osobnih podataka i čuvanja njihove povjerljivosti definirana ugovorom i u skladu s 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 obvezujućih korporativnih pravila (**Allianz BCR**) kojima je uspostavljena odgovarajuća zaštita osobnih podataka i koja su pravno obvezujuća za sve tvrtke članice Allianz Grupe.

Popis svih društava Allianz Grupe koje su usklađene i obvezane Allianz BCR-om dostupan je ovdje https://www.allianz.hr/content/dam/onemarketing/cee/azhr/privatni/hr/files/pdfs/docfinder/ostalo/allianz_obvezujuca_korporativna_pravila_2023.pdf

Obradi i prijenosu 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 obvezujuća korporativna pravila, za prijenos izvan EGP-a 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 15. ovih Informacija.

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

Kada je to propisima predviđeno, imate:

- **pravo na pristup** Vašim osobnim podacima, 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 svako 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 kao što je opisano pod 15. Prilikom komunikacije s Vama i rješavanja Vašeg zahtjeva uložiti ćemo razumne napore da provjerimo Vaš identitet i spriječimo neovlašteno otkrivanje osobnih podataka.

12. 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 15.

13. Pravo na prigovor nadzornom tijelu

Prigovor na obradu Vaših osobnih podataka možete podnijeti i nadzornom tijelu, Agenciji za zaštitu osobnih podataka, Ulica grada Vukovara 54, Zagreb, 00385 (0)1 4609 000, azop@azop.hr, www.azop.hr ili nekom drugom europskom nadzornom tijelu nadležnom za zaštitu osobnih podataka.

14. 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 obvezuje da određene podatke čuvamo određeno vrijeme. Rokove čuvanja osobnih podataka detaljnije utvrđujemo svojim internim aktima.

15. Kako nas možete kontaktirati?

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

- besplatan 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).

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

Informacije o obradi podataka ažuriramo redovno, a najnovija verzija je uvijek dostupna na našim stranicama [Zaštita prava - osobni podaci](#). Ako dođe do važnijih promjena koje utječu na Vas, obavijestit ćemo vas izravno.

Posljednja izmjena ovih Informacija je bila 31. prosinca, 2024. godine.