Osiguranje na *Vašoj* strani.

Informacije ugovaratelju osiguranja prije sklapanja ugovora o obveznom osiguranju od automobilske odgovornosti

Osiguravatelj
Osiguravatelj je GRAWE Hrvatska osiguravajuće dioničko društvo, OIB: 28406115764, sa sjedištem u Zagrebu, Ulica grada Vukovara 5, e-mail: info@grawe.hr, mrežna stranica: www.grawe.hr, tel: +385 (0)1 3034 000, fax: +385 (0)1 3034 500, info telefon: 072 300 301, upisano u registar Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080042838 (u daljnjem tekstu: osiguravatelj). Osiguravatelj je Rješenjem Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga, Klasa: UP/I-453-02/07-30/13, Ur.broj: 326-112-07-8 od 11. listopada 2007. dobio dozvolu za sklapanje i ispunjavanje ugovora o životnom i neživotnom osiguranju za sljedeće vrste osiguranja: osiguranje nezgode, zdravstveno osiguranje, osiguranje cestovnih vozila, osiguranje plovila, osiguranje robe u prijevozu, osiguranje požara i elementarnih šteta, ostala osiguranja imovine, osiguranje od odgovornosti za upotrebu motornih vozila, zračnih letjelica i plovila, ostala osiguranja odgovornosti, osiguranje kredita, osiguranje raznih financijskih gubitaka i putno osiguranje.

Nadzorno tijelo
Nadzorno tijelo nadležno za nadzor nad osiguravateljem je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Franje Račkoga 6, Zagreb.

Zastupnik
Zastupnik je zaposlenik osiguravatelja te za poslove distribucije osiguranja od osiguravatelja prima plaću u koju je uključena provizija za sklopljene ugovore o osiguranju. Zastupnik ne daje savjete o proizvodima osiguranja koje distribuira. Informacija o mogućnosti podnošenja pritužbi na rad zastupnika i/ili osiguravatelja, kao i informacija o postupcima izvansudskog rješavanja pritužbi i sporova, navedena je u odlomku *Postupak rješavanja pritužbi i način rješavanja sporova.*
U slučaju da zastupnik nije zaposlenik osiguravatelja već posrednik u osiguranju, prije sklapanja ugovora o osiguranju o tome obavještava ugovaratelja osiguranja te mu pruža sve opće informacije o sebi kao i informacije o sukobu interesa i transparentnosti temeljem Zakona o osiguranju (svoje ime i prezime/naziv, adresu/sjedište, informaciju da je posrednik u osiguranju, daje li ili ne daje savjet o proizvodima osiguranja koje distribuira, informaciju o mogućnosti podnošenja pritužbe na njegov rad te postupcima izvansudskog rješavanja pritužbi i sporova, registar u koji je upisan i način provjere tog upisa, postupa li po nalogu stranke ili djeluje u ime i za račun jednog ili više društva za osiguranje, ima li udio u društvu za osiguranje odnosno ima li društvo za osiguranje udio u njemu, narav primljenih primitaka u vezi s ugovorom o osiguranju i dr.).

Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja
Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja Obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti objavljen je na mrežnoj stranici:
https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/IPID/Dokument_s_informacijama_o_proizvodu_osiguranja_Obvezno_osiguranje_od_automobilske_odgovornosti__AO_.pdf
Dokumenti s informacijama o proizvodu osiguranja koji se kao dodatno osiguranje mogu ugovoriti uz Obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti objavljeni su na mrežnim stranicama:
AO PLUS - prošireno osiguranje od automobilske odgovornosti
https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/IPID/Dokument_s_informacijama_o_proizvodu_osiguranja_AO_PLUS_-_Prosireno_osiguranje_od_automobilske_odgovornosti.pdf
Djelomično kasko osiguranje cestovnih vozila
https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/IPID/Dokument_s_informacijama_o_proizvodu_osiguranja_Djelomicno_kasko_osiguranje_cestovnih_vozila.pdf
MINI KASKO
https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/IPID/Dokument_s_informacijama_o_proizvodu_osiguranja_MINI_KASKO.pdf
Drugi Auto
https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/IPID/Dokument_s_informacijama_o_proizvodu_osiguranja_Drugi_Auto.pdf
Dobrovoljno osiguranje osoba od posljedica nesretnog slučaja u motornim vozilima
https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/IPID/Dokument_s_informacijama_o_proizvodu_osiguranja_Dobrovoljno_osiguranje_osoba_od_posljedica_nesretnog_slucaja_u_motornim_vozilima.pdf
Dokumenti s informacijama o proizvodu osiguranja dostupni su i kod zastupnika te u prodajnim uredima osiguravatelja (popis prodajnih ureda nalazi se na mrežnoj stranici https://www.grawe.hr/grawe-u-vasoj-blizini).

Uvjeti osiguranja koji se primjenjuju na ugovor o osiguranju
Na obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti primjenjuju se Uvjeti za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti:
https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Auto/Uvjeti_za_obvezno_osiguranje_od_automobilske_odgovornosti.pdf

Na osiguranje AO plus primjenjuju se Uvjeti za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti:
https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Auto/Uvjeti_za_obvezno_osiguranje_od_automobilske_odgovornosti.pdf
i Uvjeti proširenog osiguranja od automobilske odgovornosti:
https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Auto/UVJETI_PROSIRENOG_OSIGURANJA_OD_AUTOMOBILSKE_ODGOVORNOSTI_-_AO_plus.pdf
Na djelomično kasko osiguranje cestovnih vozila primjenjuju se Uvjeti za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti:
https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Auto/Uvjeti_za_obvezno_osiguranje_od_automobilske_odgovornosti.pdf
i Posebni uvjeti djelomičnog kasko osiguranja cestovnih vozila:
https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Auto/Posebni_uvjeti_djelomicnog_kasko_osiguranja_cestovnih_vozila.pdf
Na osiguranje MINI KASKO primjenjuju se Uvjeti za obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti:
https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Auto/Uvjeti_za_obvezno_osiguranje_od_automobilske_odgovornosti.pdf
I Uvjeti osiguranja MINI KASKO:
https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Auto/Uvjeti_osiguranja_MINI_KASKO.pdf
Za proizvod Pomoć na cesti GRAWE MOBIL EUROPA primjenjuju se Opći uvjeti i pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti GRAWE MOBIL EUROPA:
https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Auto/Opci_uvjeti_i_pogodnosti_proizvoda_Pomoc_na_cesti_GRAWE_MOBIL_EUROPA.pdf.
Za proizvod pomoć na cesti GRAWE MOBIL HRVATSKA primjenjuju se Opći uvjeti i pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti GRAWE MOBIL HRVATSKA:
https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Auto/Opci_uvjeti_i_pogodnosti_proizvoda_Pomoc_na_cesti_GRAWE_MOBIL_HRVATSKA.pdf.
Na osiguranje Drugi Auto primjenjuju se Uvjeti osiguranja Drugi Auto:
https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Auto/Uvjeti_osiguranja_Drugi_Auto.pdf.
Na osiguranje vozača i putnika od posljedica nesretnog slučaja primjenjuju se Opći uvjeti za osiguranje osoba od posljedica nesretnog slučaja (nezgode) AUVB 2022:
https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Nezgoda/Opci_uvjeti_osiguranja_osoba_od_posljedica_nesretnog_slucaja__nezgode.pdf
i Posebni uvjeti za osiguranje osoba od posljedica nesretnog slučaja (nezgode) u motornim vozilima (X69K):
https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Auto/Posebni_uvjeti_za_osiguranje_osoba_od_posljedica_nesretnog_slucaja__nezgode__u_motornim_vozilima__X69K_.pdf.
Na zaštitu AO bonusa primjenjuje se Klauzula za zaštitu AO bonusa:
https://www.grawe.hr/fileadmin/grawe_hr/Downloads/Uvjeti_osiguranja/Auto/KLAUZULA_ZA_ZASTITU_AO_BONUSA.pdf.
Uvjeti osiguranja objavljeni su na mrežnoj stranici https://www.grawe.hr/uvjeti-osiguranja/, a dostupni su i kod zastupnika te u prodajnim uredima osiguravatelja (popis prodajnih ureda nalazi se na mrežnoj stranici https://www.grawe.hr/grawe-u-vasoj-blizini).

Osnovna obilježja ugovora o osiguranju
Osnovna obilježja ugovora o osiguranju sadržana su u Dokumentima s informacijama o proizvodu osiguranja, uvjetima osiguranja i u ovim Informacijama ugovaratelju osiguranja. Općenite informacije o automobilskim osiguranjima navedene su na mrežnoj stranici: https://www.grawe.hr/automobilska-osiguranja/.

Sklapanje ugovora o osiguranju
Ugovor o osiguranju sklopljen je plaćanjem premije osiguranja.

Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju
Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju navedeno je u polici osiguranja. Obveza osiguravatelja iz ugovora o osiguranju, ako nije drugačije ugovoreno, počinje po isteku 24-tog sata dana koji je u polici naveden kao početak osiguranja, a prestaje po isteku 24-tog sata koji je u polici naveden kao dan isteka trajanja osiguranja. Kod obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti obostrane obveze i prava iz ugovora o osiguranju produžuju se za 30 dana (počekni rok), ako osiguravatelju najmanje 3 dana prije isteka osiguranja nije bila uručena izjava ugovaratelja osiguranja da ne pristaje na produženje ugovora o osiguranju. Ako u počeknom roku ugovaratelj osiguranja sklopi ugovor o osiguranju s drugim osiguravateljem, osiguravatelj ima pravo na premiju osiguranja za razdoblje do početka važenja ugovora o osiguranju sklopljenog s drugim osiguravateljem i to razmjerno vremenu njegova osiguravateljnog pokrića. Ako se u počeknom roku dogodi osigurani slučaj ugovaratelj osiguranja je u obvezi osiguravatelju platiti premiju osiguranja za cijelu sljedeću godinu osiguranja s time da se osiguranje sklapa od dana isteka prethodnog osiguranja.

Pravo na odustanak od sklopljenog ugovora o osiguranju
Ugovaratelj osiguranja može odustati od ugovora o osiguranju u roku 7 dana od dana sklapanja ugovora, a u svakom slučaju prije početka osiguranja i uz uvjet da osiguravatelju vrati sve primjerke izdane police.

Prestanak i raskid ugovora o osiguranju
Ugovor o osiguranju prestaje u slučaju odjave vozila zbog uništenja, rashodovanja, stavljanja izvan prometa ili krađe vozila. Jednostrani raskid ugovora o osiguranju nije moguć prije isteka roka na koji je sklopljen. Kod dodatnog osiguranja

AO plus i djelomičnog kasko osiguranja, ako se za vrijeme trajanja osiguranja promijeni vlasnik motornog vozila osiguranog po obveznom osiguranju, ta osiguranja prestaju važiti u 24.00 sata onoga dana kada je novi vlasnik stupio u posjed motornog vozila. Sva ostala dodatna osiguranja prestaju kada prestaje i glavno osiguranje (obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti). Prestankom glavnog osiguranja prestaju i sva dodatna osiguranja.

Kod osiguranja MINI KASKO uvjeti za prestanak i raskid ugovora navedeni su u Uvjetima osiguranja MINI KASKO u sljedećim člancima: članak 6. Plaćanje premije, članak 7. Vraćanje premije, članak 8. Promjena vlasnika vozila i valjanosti ugovora o osiguranju i članak 11. Pravna situacija nakon nastanka osiguranog slučaja.

Pravo ugovaratelja osiguranja na jednostrani raskid ugovora kod sklapanja ugovora na daljinu
Ugovaratelj osiguranja koji je potrošač (fizička osoba) može, ne navodeći razlog, raskinuti ugovor o osiguranju sklopljen na trajanje dulje od mjesec dana u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora. Ako je razdoblje između dana sklapanja ugovora o osiguranju i dana početka osiguranja kraće od 14 dana, sklapanjem ugovora o osiguranju ugovaratelj osiguranja daje izričit pristanak osiguravatelju da započne s ispunjenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid.
Iskoristi li ugovaratelj osiguranja (potrošač) svoje pravo na jednostrani raskid ugovora u roku 14 dana od dana sklapanja ugovora, osiguratelj će bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kad je zaprimio obavijest o odluci ugovaratelja osiguranja, pod uvjetom da nisu korištena prava iz ugovora, vratiti ugovaratelju osiguranja sve što je platio na temelju ugovora. Ugovor se raskida pismenom obaviješću koju ugovaratelj osiguranja dostavlja osobno ili preporučenom pošiljkom na adresu sjedišta osiguravatelja odnosno elektroničkom porukom na adresu info@grawe.hr. Smatra se da je ugovor raskinut na vrijeme ako je obavijest o raskidu upućena u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora. Ugovor je raskinut u trenutku kada je osiguravatelj primio obavijest o raskidu. Osiguravatelj će izvršit povrat premije najkasnije u roku od 14 dana od dana zaprimanja obavijesti o jednostranom raskidu ugovora. Ako je ugovor o osiguranju sklopljen na trajanje kraće od mjesec dana, ugovaratelj osiguranja nema pravo na jednostrani raskid ugovora o osiguranju.

Premija osiguranja
Visina premije osiguranja i iznos osiguranja za osnovno i dopunsko pokriće, način i trajanje plaćanja premije osiguranja te ukupan iznos plaćanja navedeni su u polici osiguranja. Ugovaratelj osiguranja obvezan je premiju obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti i premiju za zaštitu AO bonusa platiti uvećanu za iznos poreza od 15%, a premiju djelomičnog kasko osiguranja uvećanu za iznos poreza od 10% temeljem *Zakona o porezu na premije osiguranja od automobilske odgovornosti i premije kasko osiguranja cestovnih vozila*. Porez na dodanu vrijednost se ne obračunava temeljem *Zakona o porezu na dodanu vrijednost*. Premija osiguranja plaća se jednokratno ili u obrocima. Premija osiguranja, odnosno prvi obrok premije plaća se prilikom primitka police. Osiguravatelj ne obračunava doplatak za obročno plaćanje premije osiguranja. Ugovaratelj osiguranja se obvezuje premiju osiguranja platiti na račun osiguravatelja o vlastitom trošku. Ako ugovaratelj osiguranja zakasni s plaćanjem premije osiguranja osiguravatelj ima pravo obračunati zatezne kamate.

Premijski stupnjevi (bonus i malus)
Osiguravatelj prilikom određivanja visine premije uzima u obzir podatke iz baze Hrvatskog ureda za osiguranje, uključujući i prijavljene štete temeljem polica obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti, prethodne police osiguranja od automobilske odgovornosti, potvrde prethodnog društva za osiguranje ili podatke iz nekog drugog izvora koje odredi osiguravatelj (evidencije i sl.). Pod prijavljenom štetom smatra se šteta po kojoj je izvršena isplata ili je utvrđena obveza društva za osiguranje. Smatra se da šteta nije prijavljena, ako je do dana sklapanja ugovora za sljedeće osiguravateljno razdoblje u potpunosti regresirana. Ako je vozilo kod osiguravatelja bilo osigurano najmanje godinu dana i ako nije bilo prijavljenih šteta, osiguraniku se za sljedeću godinu odobrava jedan premijski stupanj niže, najviše do stupnja GS9. Za svaku prijavljenu štetu, bez obzira na trajanje osiguranja, premijski stupanj osiguranika se pomiče za sljedeću osiguravateljnu godinu za tri premijska stupnja više, a najviše do 18. stupnja. Premijski stupnjevi i postoci od premije osnovnog 10. premijskog stupnja su sljedeći:

									BONUS										MALUS							
GS9	GS8	GS7	GS6	GS5	GS4	GS3	GS2	GS1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
40	40	40	42,50	42,50	45	45	47,50	47,50	50	55	60	65	70	75	80	85	90	100	115	130	150	170	190	210	230	250

Napomena: u prvom retku tablice navedeni su premijski stupnjevi, a u drugom retku postoci (%) od premije osnovnog stupnja.

Ako je sklopljen ugovor s trajanjem kraćim od godinu dana, taj ugovor ne može u sljedećoj osiguravateljnoj godini biti temelj za smanjenje premijskog stupnja, bez obzira na to što nije bilo prijavljene štete, ali u slučaju da je šteta prijavljena, taj se ugovor uzima kao temelj za povećanje premijskog stupnja. Iznimno, ako je ugovor o osiguranju sklopljen s trajanjem kraćim od godinu dana, ali najmanje 8 mjeseci, primjenjuju se sva prava na premijski stupanj kao i kod ugovora sklopljenih na trajanje osiguranja od godine dana.
Za vozila u leasingu odredbe o bonusu i malusu primjenjuju se na pravne i fizičke osobe koje raspolažu vozilom temeljem ugovora o leasingu. Prilikom ugovaranja osiguranja u polici mora biti navedeno da je vozilo u leasingu.

Pisani oblik
Sve prijave, izjave ili obavijesti podnositelja ponude, odnosno ugovaratelja osiguranja ili osiguranika moraju se dostaviti osiguravatelju u pisanom obliku. Izjave osiguravatelja su pravovaljane samo ako su u pisanom obliku.

Jezik

Dokumenti s informacijama o proizvodu osiguranja, Informacije ugovaratelju osiguranja prije sklapanja ugovora o obveznom osiguranju od automobilske odgovornosti i ugovor o osiguranju, uključujući i uvjete osiguranja, sastavljeni su na hrvatskom jeziku na kojemu će osiguravatelj i ugovaratelj osiguranja komunicirati i za vrijeme trajanja ugovora.

Pojmovi u osiguranju
Pojašnjenja pojmova u osiguranju ugovaratelj osiguranja može pronaći u uvjetima osiguranja, zatražiti od zastupnika ili osiguravatelja, a dostupna su i na mrežnoj stranici www.grawe.hr u izborniku Servis, podizborniku Pojmovi u osiguranju (https://www.grawe.hr/pitanja-i-pojmovi/).

Posebne informacije
Vlasnik vozila dužan je sklopiti ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju uporabom vozila može nanijeti trećim osobama zbog smrti, tjelesne ozljede, narušavanja zdravlja, uništenja ili oštećenja stvari. Obvezu osiguravatelja iz ugovora o osiguranju predstavlja osigurana svota važeća na dan štetnog događaja, ako ugovorom o osiguranju nije ugovoren viši iznos. Najniža osigurana svota temeljem ugovora o osiguranju u slučaju štete zbog smrti, tjelesne ozljede i oštećenja zdravlja te najniža osigurana svota temeljem ugovora o osiguranju u slučaju uništenja ili oštećenja stvari određene su zakonom, odnosno odlukom Vlade Republike Hrvatske.
Osiguravatelj je dužan u roku od 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva (u daljnjem tekstu: propisani rok) utvrditi osnovanost i visinu tog zahtjeva te dostaviti podnositelju zahtjeva obrazloženu ponudu za naknadu štete, ako su odgovornost za naknadu štete te visina štete nesporne ili utemeljen odgovor na sve točke iz odštetnog zahtjeva u slučaju ako su odgovornost za naknadu štete ili visina štete sporne. Ako osiguravatelj u propisanom roku oštećenoj osobi ne dostavi obrazloženu ponudu za naknadu štete, odnosno utemeljeni odgovor, oštećena osoba može protiv njega podnijeti tužbu. Tužba podnesena protiv osiguravatelja ili odgovorne osobe prije proteka propisanog roka smatrat će se preuranjenom. Osiguravatelj je dužan isplatiti iznos naknade štete u propisanom roku. U slučaju nemogućnosti utvrđenja visine konačnog iznosa štete, osiguravatelj je oštećenoj osobi u propisanom roku dužan isplatiti iznos nespornog iznosa naknade štete kao predujam. U slučaju neizvršenja obveze isplate naknade štete ili nespornog iznosa naknade štete u propisanom roku, oštećena osoba uz dužni iznos naknade štete, odnosno uz dužni nesporni iznos naknade štete, ima pravo i na isplatu iznosa kamate i to od dana podnošenja odštetnog zahtjeva.

Pravo koje se primjenjuje na ugovor o osiguranju
Mjerodavno pravo koje se primjenjuje na ugovor o osiguranju kada ugovorne strane nemaju slobodu izbora prava je pravo Republike Hrvatske. Kod ugovora o osiguranju s međunarodnim elementom sukladno Uredbi (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća, u slučaju kada je ugovaratelj osiguranja fizička osoba, ugovorne strane ovlaštene su izabrati kao mjerodavno pravo jedno od sljedećih prava: pravo bilo koje države članice gdje se nalazi rizik u vrijeme sklapanja ugovora o osiguranju; pravo države u kojoj osiguranik ima uobičajeno boravište; ako ugovor o osiguranju pokriva rizike ograničene na događaje u jednoj državi članici koja nije država članica u kojoj se nalazi rizik, pravo te države članice. Kada ugovorne strane imaju slobodu izbora prava prema prethodno navedenom, osiguravatelj predlaže da se kao mjerodavno pravo za ugovor o osiguranju izabere pravo Republike Hrvatske.

Postupak rješavanja pritužbi i način rješavanja sporova
Ugovorne strane će sve sporove koji proizlaze iz ugovora o osiguranju ili u vezi s ugovorom o osiguranju i svim njegovim naknadnim izmjenama i dopunama, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede, prestanka ili tumačenja prvenstveno pokušati riješiti sporazumno, prema pravilima osiguravatelja o internom postupku rješavanja pritužbi stranaka.
Pritužba je izjava nezadovoljstva upućena osiguravatelju od strane podnositelja pritužbe koja se odnosi na pružanje usluge osiguranja odnosno izvršenje obveza iz ugovora o osiguranju kao i na odluke u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva osiguranika, ugovaratelja osiguranja, odnosno korisnika iz ugovora o osiguranju. Pritužba može biti podnesena zbog prodaje, distribucije, upravljanja odštetnim zahtjevima, pokrića i isključenja iz ugovora o osiguranju, provizije, naknade, troškova, premije, administracije/upravljanja poslovnim procesima kod osiguravatelja koji imaju utjecaj na postupanje prema podnositelju pritužbe, komunikacije, raskida ugovora i ostalog. Pritužbom se ne smatra pojedinačni zahtjev za postupanje po ugovoru o osiguranju odnosno zahtjev za davanje informacija ili pojašnjenja u vezi s ugovorom o osiguranju. Pritužbom se ne smatra izraz nezadovoljstva upućen osiguravatelju vezano za odluke u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva oštećenih osoba koje nisu osiguranik, ugovaratelj osiguranja odnosno korisnik iz ugovora o osiguranju. Pritužba se može podnijeti u pismenom obliku (poštom, telefaksom ili neposrednom predajom radniku osiguravatelja), elektroničkom poštom, putem online obrasca na mrežnoj stranici osiguravatelja ili u usmenom obliku (izjavom na zapisnik).
Pritužba se podnosi na GRAWE Hrvatska d.d., Ulica grada Vukovara 5, 10000 Zagreb, Odjel za korisnike osiguranja, telefaks: 01/3034-500, e-mail: prituzbe@grawe.hr ili putem online obrasca dostupnog na mrežnoj stranici https://www.grawe.hr/prijedlozi-prituzbe-i-pohvale/. Pritužba se može predati odnosno usmeno izjaviti i na zapisnik u bilo kojem prodajnom uredu osiguravatelja (popis prodajnih ureda nalazi se na mrežnoj stranici https://www.grawe.hr/grawe-u-vasoj-blizini/). Podnositelj pritužbe može, ali nije u obvezi, podnijeti pritužbu na obrascu Pritužba stranke koji je dostupan na mrežnoj stranici osiguravatelja https://www.grawe.hr/prijedlozi-prituzbe-i-pohvale/.
Pritužba mora biti razumljiva i sadržavati sve ono što je potrebno da bi se po pritužbi moglo postupati, a osobito:
- ime i prezime i adresu podnositelja pritužbe koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika
- tvrtku, sjedište, ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe koji je pravna osoba
- broj ponude ili police ako je pritužba u vezi s određenom ponudom ili policom
- broj telefona i/ili adresu elektroničke pošte podnositelja pritužbe (nije obvezno)
- razloge podnošenja pritužbe
- zahtjeve podnositelja pritužbe odnosno prijedloge načina rješavanja pritužbe

- 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
- datum podnošenja pritužbe i vlastoručni potpis podnositelja pritužbe odnosno osobe koja ga zastupa
- punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku.

Sastavnim dijelom pritužbe smatraju se i svi prilozi koje podnositelj pritužbe dostavi uz pritužbu odnosno tijekom postupka odlučivanja o pritužbi. Odgovor na pritužbu osiguravatelj je dužan dostaviti podnositelju pritužbe najkasnije u roku od 14 dana od dana kad je pritužba zaprimljena kod osiguravatelja. Navedeni rok može se produžiti samo iz opravdanih razloga i uz prethodnu najavu podnositelju pritužbe u pismenom obliku s navođenjem razloga zakašnjenja i naznake kada će istraga osiguravatelja po zaprimljenoj pritužbi vjerojatno biti dovršena i kada će biti odgovoreno na pritužbu.

Ako podnositelj pritužbe nije zadovoljan odlukom osiguravatelja ugovorne strane mogu nastaviti postupak u okviru izvansudskog rješavanja sporova pri Hrvatskom uredu za osiguranje i to:

- pri pravobranitelju za osiguranje - ako se radi o sporovima koji se odnose na kršenje Kodeksa osiguravateljne i reosiguravateljne etike i dobrih poslovnih običaja i temeljnih standarda osiguravateljne struke
- pri Centru za mirenje - ako se radi o sporovima iz osiguravateljnih i odštetnih odnosa temeljem ugovora o osiguranju odnosno temeljem zakona, i to o pravima oštećenih osoba, osiguranika ili društava za osiguranje.

Ako ugovorne strane ne uspiju riješiti spor na prethodno opisan način, za rješavanje svih sporova ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

Ako stranka smatra da osiguravatelj postupa protivno odredbama Zakona o osiguranju, može o tome podnijeti predstavku Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga.

Svi izrazi koji se koriste u ovim Informacijama i u polici osiguranja, a koji imaju rodno značenje, bez obzira jesu li korišteni u muškom ili ženskom rodu, obuhvaćaju na jednak način muški i ženski rod.

Informacije o obradi podataka

Ovim Informacijama želimo Vam pružiti detaljnije obavijesti o obradi Vaših osobnih podataka u svrhu poduzimanja radnji na Vaš zahtjev prije sklapanja ugovora o osiguranju, u vezi sa sklapanjem i izvršavanjem ugovora o osiguranju, kao i o pravima koja možete ostvariti u vezi s obradom tih podataka.

Zaštita Vaše privatnosti nam je izuzetno važna pa Vas molimo da ove Informacije pažljivo pročitate.

1. Tko je odgovoran za obradu Vaših osobnih podataka?

Budući da određujemo svrhu i sredstva obrade Vaših osobnih podataka mi smo, sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka (Uredba (EU) 2016/679), voditelji obrade tj. odgovorni smo za obradu Vaših osobnih podataka:

GRAWE Hrvatska d.d., Ulica grada Vukovara 5, 10000 Zagreb, OIB: 28406115764
Tel. +385 (0)1 30 34 000; Faks +385 (0)1 30 34 500
info@grawe.hr; www.grawe.hr

Za pitanja o obradi Vaših osobnih podataka ili u vezi ostvarivanja prava na zaštitu podataka molimo Vas da se obratite našem službeniku za zaštitu podataka:

GRAWE Hrvatska d.d., Ulica grada Vukovara 5, 10000 Zagreb, s naznakom „za Službenika za zaštitu podataka“
Tel. +385 (0)1 30 34 865
sluzbenik.za.zastitu.podataka@grawe.hr

2. U koje svrhe i na temelju kojih pravnih osnova obrađujemo Vaše osobne podatke?

Vaše osobne podatke obrađujemo u skladu s odredbama Opće uredbe o zaštiti podataka, Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka i ostalih propisa o zaštiti osobnih podataka.

Vaše osobne podatke obrađujemo u svrhe koje su navedene u ovim Informacijama i to u skladu sa sljedećim pravnim osnovama:

2.1. Poduzimanje predugovornih radnji na Vaš zahtjev, sklapanje i izvršavanje ugovora o osiguranju

Osobne podatke koje nam pružite putem ponude za sklapanje ugovora o osiguranju i druge dokumentacije obrađujemo u svrhu utvrđivanja Vaših potreba i zahtjeva kako bismo Vam mogli dati objektivne informacije o proizvodu osiguranja. Nadalje, osobne podatke obrađujemo u svrhu procjene rizika koje preuzimamo i na temelju koje ćemo odlučiti hoćemo li i pod kojim uvjetima (npr. iznos premije, svota osiguranja, opseg pokrića) prihvatiti Vašu ponudu i sklopiti ugovor o osiguranju. Vaše podatke možemo obraditi i u svrhe informativnog izračuna premije osiguranja.

Ako s nama sklopite ugovor o osiguranju, obrađujemo Vaše osobne podatke u svrhu izvršavanja ugovora (npr. izrade police osiguranja, formiranja i slanja obavijesti o dospijeću premije osiguranja, obavijesti o pripisanoj dobiti, obavijesti o isteku osiguranja, administriranja ugovora, procjene može li se i pod kojim uvjetima ugovor o osiguranju izmijeniti, naplate dospjelih obveza).

U slučaju rješavanja odštetnog zahtjeva obrađujemo i dodatne podatke koji se odnose na štetni događaj kako bismo mogli utvrditi postoji li i u kojem opsegu naša obveza na isplatu naknade iz osiguranja.

Ako ste osigurana osoba, Vaše osobne podatke obrađujemo kako bismo s ugovarateljem osiguranja mogli sklopiti ugovor o osiguranju, ali i kako bismo mogli izvršiti naše obveze iz ugovora o osiguranju.

Ako ostvarujete pravo iz ugovora o osiguranju u svojstvu korisnika osiguranja, založnog vjerovnika, oštećene osobe i dr., Vaše osobne podatke obrađujemo kako bismo mogli izvršiti naše obveze iz ugovora o osiguranju.

2.2. Ispunjavanje zakonskih obveza

Vaše osobne podatke obrađujemo i radi ispunjavanja naših zakonskih obveza (npr. obveze predugovornog informiranja ugovaratelja osiguranja, rješavanja pritužbi, čuvanja poslovne dokumentacije).

U vezi sa sklopljenim ugovorom o životnom osiguranju obrađujemo Vaše podatke o poreznoj rezidentnosti kako bismo mogli ispuniti obvezu dostavljanja propisanih informacija Poreznoj upravi sukladno Zakonu o administrativnoj suradnji u području poreza i podzakonskim propisima kao i Sporazumu između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država o unaprjeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e. Osim toga, kao obveznici Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma dužni smo provoditi mjere za sprječavanje i otkrivanje pranja novca i financiranja terorizma pa Vaše osobne podatke (npr. identifikacijske podatke, podatke o izvoru sredstava i podatke o političkoj izloženosti) obrađujemo u tu svrhu.

2.3. Legitimni interesi

Vaše osobne podatke imamo pravo obrađivati u svrhe naših legitimnih interesa osim u slučajevima kada su od tih interesa jači Vaši interesi ili Vaša temeljna prava i slobode koja zahtijevaju zaštitu osobnih podataka. Pri tome ćemo uzimati u obzir Vaša razumna očekivanja o obradi osobnih podataka koja se temelje na Vašem ugovornom ili drugom odnosu s nama.

Naš legitiman interes je npr. obrada osobnih podataka u svrhu sprječavanja i otkrivanja prijevara u osiguranju te prijevara ili drugih kaznenih ili prekršajnih djela, prijenos osobnih podataka u društva GRAWE grupe za unutarnje administrativne potrebe, obrada osobnih podataka za potrebe izravnog marketinga (uključujući istraživanje tržišta i ispitivanja Vašeg zadovoljstva pruženim uslugama), ako je takav izravan marketing usmjeren prema Vama kao ugovaratelju osiguranja za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju. U tom slučaju obrađujemo Vaše osobne podatke kako bismo bili u mogućnosti našu promidžbu prilagoditi Vašim potrebama i kako bismo bili u mogućnosti dostavljati Vam prilagođene obavijesti o našim proizvodima i/ili uslugama, prodajnim akcijama, novostima u poslovanju i dr. putem pošte, elektroničke pošte, društvenih mreža i dr.

Ako Vaše osobne podatke obrađujemo za potrebe izravnog marketinga obavještavamo Vas da imate pravo u svakom trenutku protiviti se takvoj obradi. Po primitku Vašeg prigovora više nećemo upotrebljavati Vaše osobne podatke u tu svrhu.

Vaše osobne podatke obrađujemo i u statističke svrhe kako bismo dobili statističke podatke koji se odnose na osiguranje (npr. za razvoj novih ili poboljšanje postojećih proizvoda osiguranja ili ispunjavanje regulatornih zahtjeva) pri čemu pazimo da obrada osobnih podataka u statističke svrhe ne omogućava Vašu identifikaciju.

2.4. Privola

Obradu posebnih kategorija Vaših osobnih podataka (npr. podataka o zdravstvenom stanju, političkom mišljenju), osim ako nam njihova obrada nije nužna za uspostavu, ostvarivanje ili obranu od pravnih zahtjeva (npr. podaci oštećenika kod ugovora o osiguranju od odgovornosti) ili ako drukčije nije propisano, možemo izvršiti samo na temelju Vaše izričite privole. U tom slučaju poduzet ćemo odgovarajuće mjere kako bismo Vas pravovremeno, u sažetom, transparentnom, razumljivom i lako dostupnom obliku obavijestili o svrsi obrade za koju nam je neophodna Vaša privola kako biste mogli donijeti informiranu odluku o tome želite li nam dati privolu.

Ako nisu ispunjeni uvjeti za korištenje Vaših osobnih podataka u svrhe izravnog marketinga na temelju našeg legitimnog interesa (npr. ako ste osigurana osoba, korisnik osiguranja, osoba ovlaštena za zastupanje, platitelj premije ili treća osoba) onda za obradu Vaših osobnih podataka u tu svrhu moramo imati Vašu privolu.

Ako Vaše osobne podatke obrađujemo na temelju dane privole obavještavamo Vas da imate pravo u svakom trenutku povući privolu, na način opisan u točki 8. – „Koja su Vaša prava u vezi s obradom osobnih podataka?“.

3. Koje kategorije osobnih podataka obrađujemo?

Obrađujemo osobne podatke koje smo prikupili od Vas putem ponude za sklapanje ugovora o osiguranju, podatke iz ugovora o osiguranju, zahtjeva za ostvarivanjem prava iz osiguranja ili druge dokumentacije koju ste nam dostavili, kao i podatke koje smo dobili od trećih osoba (npr. liječnika-cenzora, vještaka, distributera osiguranja, drugih društava za osiguranje), tijela javne vlasti ili iz javno dostupnih izvora.

To uključuje Vaše osnovne osobne podatke (npr. ime i prezime, datum rođenja, prebivalište/boravište, osobni identifikacijski broj, podatke o identifikacijskoj ispravi, adresa elektroničke pošte, broj telefona), podatke iz ugovora o osiguranju (npr. podatke o osiguranom interesu (ovisno o vrsti osiguranja, podatke osiguranoj osobi, nekretnini, vozilu, plovilu i dr.), podatke o svoti osiguranja, trajanju ugovora, premiji osiguranja, otkupnoj i kapitaliziranoj vrijednosti ugovora), podatke za isplatu (npr. podatke o banci, IBAN-u, iznosu za isplatu).

U slučaju nastupa štetnog događaja prikupljamo i obrađujemo Vaše osobne podatke koji se odnose na štetni događaj (npr. datum i vrijeme štetnog događaja, uzrok štetnog događaja, fotografije) kao i podatke o naknadi iz osiguranja (npr. iznos naknade iz osiguranja, podaci za isplatu). To uključuje, ako je potrebno, i podatke koje prikupljamo od trećih osoba koje sudjeluju u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva (npr. liječnici-cenzori, vještaci), osoba koje nam mogu dati potrebne informacije (npr. nadležna tijela, svjedoci) ili su u vezi s izvršavanjem naših obveza u vezi sa štetnim događajem (npr. zdravstvene ustanove, liječnici, pružatelji usluge popravka).

U pojedinim slučajevima je moguće ostvariti svrhu obrade i korištenjem manjeg opsega podataka nego što je prethodno opisano, budući da prikupljamo samo one podatke koji su nam neophodni za postizanje određene svrhe.

4. Kome će Vaši osobni podaci biti otkriveni?

Ako je nužno radi postizanja prethodno navedenih svrha obrade, odnosno ako je utvrđeno propisima, Vaše osobne podatke možemo otkriti fizičkim i pravnim osobama, tijelima javne vlasti ili drugim tijelima (primatelji).

Bez obzira kojim primateljima dostavljamo Vaše osobne podatke, mi ćemo dostaviti samo one podatke koji su neophodni za postizanje konkretne svrhe obrade. Može se raditi o sljedećim primateljima:

4.1. Društva za reosiguranje i druga društva za osiguranje

Prilikom preuzimanja određenih rizika surađujemo s društvima za reosiguranje na koja prenosimo dio rizika koje smo preuzeli u osiguranje (reosiguranje). U istu svrhu možemo surađivati i s drugim društvima za osiguranje na koja također možemo prenijeti dio preuzetih rizika (suosiguranje). U tim slučajevima može postojati potreba da navedenim društvima otkrijemo Vaše osobne podatke iz ponude za osiguranje, ugovora o osiguranju ili u vezi s odštetnim zahtjevom.

Vaše osobne podatke možemo razmjenjivati s drugim društvima za osiguranje i u nekim drugim slučajevima (npr. kako bismo mogli obraditi odštetni zahtjev u slučajevima višestrukog ili dvostrukog osiguranja, radi izvršavanja obveza iz korespondentnih ugovora kod obrade međunarodnih šteta).

4.2. Distributeri osiguranja

Ako Vam prilikom obavljanja pripremnih radnji za sklapanje ugovora o osiguranju odnosno prilikom sklapanja, izvršavanja i upravljanja sklopljenim ugovorom kao i u slučaju rješavanja odštetnog zahtjeva pruža pomoć distributer osiguranja (npr. zastupnik, posrednik) koji od Vas prikuplja i nama prosljeđuje Vaše osobne podatke, otkrit ćemo mu Vaše osobne podatke u mjeri u kojoj je to potrebno za obavljanje prethodno navedenih radnji.

4.3. Tijela javne vlasti, sudovi i ostali primatelji

Vaše osobne podatke možemo, u skladu s posebnim propisima, dostaviti i tijelima javne vlasti u svrhu izvršavanja njihovih službenih zadaća kao npr. Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga, ministarstvu nadležnom za poslove financija, ministarstvu nadležnom za unutarnje poslove, nadležnom državnom odvjetništvu kao i sudu, javnom bilježniku ili poreznom tijelu za potrebe postupka kojega vode, Hrvatskom uredu za osiguranje, Pravobranitelju na području osiguranja, Uredu za sprječavanje pranja novca, Agenciji za zaštitu osobnih podataka i dr.

Vaše osobne podatke možemo dostaviti i ostalim primateljima, tj. fizičkim i pravnim osobama koje su s nama u poslovnom odnosu u vezi sa sklapanjem i izvršavanjem ugovora o osiguranju, rješavanjem odštetnih ili regresnih zahtjeva, naplatom potraživanja, pružanjem marketinških i drugih usluga i dr. (npr. liječnici-cenzori, zdravstvene ustanove i liječnici, vještaci, pružatelji usluga pomoći i asistencije, pružatelji detektivskih usluga, odvjetnici, društva za naplatu potraživanja, pružatelji usluga tiska, pružatelji poštanskih i kurirskih usluga, prevoditelji, marketinške agencije, pružatelji informatičkih usluga, vjerovnici, financijske ustanove, ovlašteni revizori/revizorska društva, pružateljima usluga provjere sankcijskih lista i lista politički izloženih osoba).

Ako za obradu Vaših osobnih podataka angažiramo druge fizičke ili pravne osobe koji će obrađivati Vaše osobne podatke isključivo u naše ime i prema našim uputama (izvršitelji obrade), na temelju pisanog ugovora angažirat ćemo samo one izvršitelje obrade koji u dovoljnoj mjeri jamče provedbu odgovarajućih tehničkih i organizacijskih mjera koje udovoljavaju zahtjevima iz Opće uredbe o zaštiti podataka i propisa o zaštiti osobnih podataka te osiguravaju zaštitu Vaših prava.

5. Gdje će se obrađivati Vaši osobni podaci?

Vaši osobni podaci će se obrađivati unutar Europskog gospodarskog prostora (EGP).

U slučaju potrebe za obradom Vaših osobnih podataka izvan tog područja, Vaši osobni podaci dostavljat će se primateljima u trećim zemljama samo ako je Europska komisija odlučila da se radi o zemljama koje osiguravaju primjerenu razinu zaštite osobnih podataka propisanu Općom uredbom o zaštiti podataka odnosno ako su predviđene odgovarajuće zaštitne mjere (npr. standardne klauzule o zaštiti podataka). Za obavijesti o poduzetim sigurnosnim zaštitnim mjerama možete se obratiti našem službeniku za zaštitu podataka.

6. Koliko dugo čuvamo Vaše osobne podatke?

Vaše osobne podatke čuvamo onoliko dugo koliko je potrebno radi ispunjenja svrhe za koju se obrađuju osim ako nas ne obvezuju dodatni zakonski rokovi za njihovo čuvanje.

U vezi s ugovorom o osiguranju razdoblje čuvanja određeno je vremenom trajanja ugovora o osiguranju. Međutim, budući da podliježemo zakonskim obvezama čuvanja podataka o Vama, trećim osobama, Vašem ugovoru o osiguranju i štetnim događajima i nakon prestanka ugovora o osiguranju odnosno isplate obveze iz ugovora o osiguranju možemo čuvati osobne podatke i nakon isteka ugovora o osiguranju odnosno isplate naknade štete. Dokumentacija koju moramo čuvati i rokovi čuvanja propisani su npr. u Općem poreznom zakonu, Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i dr.

Osim toga, osobne podatke čuvamo sve dok postoji zakonska mogućnost da budu postavljeni pravni zahtjevi temeljem ugovora o osiguranju, a što uključuje i zakonom propisano razdoblje (npr. radi mogućnosti ovrhe, ulaganja izvanrednog pravnog lijeka) nakon pravomoćnog okončanja sudskog, upravnog ili drugog odgovarajućeg postupka pokrenutog radi ostvarivanja prava i obveza vezanih za ugovor o osiguranju.

Ako određene osobne podatke obrađujemo na temelju privole, u slučaju povlačenja privole izvršit ćemo brisanje Vaših osobnih podataka, osim ako ne postoji druga pravna osnova za obradu ili ako je obrada Vaših osobnih podataka nužna radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva.

7. Koje su posljedice ako nam ne pružite svoje osobne podatke?

Vaši osobni podaci su nam potrebni u svrhu poduzimanja predugovornih radnji na Vaš zahtjev, sklapanja i izvršavanja ugovora o osiguranju kao i za obradu zahtjeva za naknadu štete. Ako nam ne pružite potrebne osobne podatke, možda nećemo biti u mogućnosti sklopiti ugovor o osiguranju ili nećemo moći izvršiti svoje obveze iz ugovora o osiguranju, uključujući i obradu zahtjeva za naknadu štete. Molimo Vas da posebno obratite pažnju da ako zbog nepružanja potrebnih osobnih podataka nećemo biti u mogućnosti izvršiti svoju obvezu iz ugovora o osiguranju mi ne snosimo odgovornost za neispunjavanje naše obveze. U slučajevima određenim posebnim propisima, odbijanje pružanja potrebnih osobnih podataka može imati za posljedicu da s Vama ne smijemo sklopiti ugovor o osiguranju (npr. u slučaju da nam odbijete pružiti podatke potrebne za provođenje dubinske analize kod sklapanja ugovora o životnom osiguranju, sukladno Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma).

8. Koja su Vaša prava u vezi s obradom osobnih podataka?

Uz uvjete propisane Općom uredbom o zaštiti podataka, imate sljedeća prava u vezi s obradom Vaših osobnih podataka:

- *pravo na pristup* – pravo na dobivanje informacije o tome obrađujemo li Vaše osobne podatke te ako se takvi osobni podaci obrađuju, pristup osobnim podacima i informacije, među ostalim, o obrađenim osobnim podacima, o svrsi obrade, roku pohrane, iznošenju u treće zemlje i dr.
- *pravo na ispravak* – pravo na ispravak netočnih i pravo na dopunu nepotpunih osobnih podataka
- *pravo na brisanje* („pravo na zaborav“) – pravo na brisanje osobnih podataka koji se odnose na Vas ako, među ostalim, osobni podaci više nisu nužni u odnosu na svrhe za koje su prikupljeni ili na drugi način obrađeni, ako ste povukli privolu za obradu i ako ne postoji druga pravna osnova za obradu, ako su Vaši osobni podaci nezakonito obrađeni i dr. Ovo pravo ima ograničenja pa se ne može primijeniti ako je obrada Vaših osobnih podataka nužna radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva ili radi poštivanja naše pravne obveze kojom se zahtijeva obrada prema propisima koji nas obvezuju
- *pravo na ograničenje obrade* – pravo da od nas zatražite ograničenje obrade Vaših osobnih podataka (npr. kada osporavate točnost podataka, kada se protivite brisanju nezakonito obrađenih podataka)
- *pravo na prigovor* – pravo na protivljenje obradi osobnih podataka koji se odnose na Vas i koje obrađujemo na temelju legitimnog interesa, uključujući i profiliranje. U tom slučaju možemo obrađivati osobne podatke koji se odnose na Vas isključivo ako dokažemo da naši legitimni razlozi za obradu nadilaze Vaše interese, prava i slobode ili radi uspostavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva
- *pravo na prenosivost podataka* – pravo na zaprimanje i prijenos podataka drugom voditelju obrade ako ste nam osobne podatke pružili u strukturiranom obliku te u uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu ako se obrada provodi automatiziranim putem i temelji na privoli ili na ugovoru
- *pravo usprotiviti se donošenju automatiziranih pojedinačnih odluka uključujući izradu profila* – pravo da se na Vas ne odnosi odluka koja se temelji isključivo na automatiziranoj obradi, uključujući izradu profila, koja proizvodi pravne učinke koji se odnose na Vas ili na sličan način značajno na Vas utječu, osim ako je takva odluka potrebna za sklapanje ili izvršenje Vašeg ugovora o osiguranju, ako je dopuštena pravom EU-a ili nacionalnim pravom kojim se propisuju odgovarajuće mjere zaštite prava i sloboda te legitimnih interesa ispitanika ili temeljena na izričitoj privoli ispitanika
- *pravo na povlačenje privole* – ako se obrada osobnih podataka temelji na Vašoj privoli imate pravo, bez ikakvih posljedica, u svakom trenutku povući svoju privolu dostavljanjem pisane obavijesti o povlačenju privole službeniku za zaštitu podataka, dolaskom u prodajni ured GRAWE Hrvatska d.d. ili putem korisničkog (web) sučelja, ako je primjenjivo. U tom slučaju mi više ne smijemo obrađivati Vaše osobne podatke, osim ako ne postoji druga pravna osnova za njihovu obradu. Povlačenje privole ima učinak od trenutka kada je izjavljeno, što znači da ne utječe na zakonitost obrade Vaših osobnih podataka u razdoblju od davanja privole do njezina povlačenja

Za ostvarivanje svih svojih prava u vezi s obradom osobnih podataka možete se obratiti našem službeniku za zaštitu podataka putem kontaktnih podataka koji su navedeni u točki 1. – „Tko je odgovoran za obradu Vaših osobnih podataka?“.

Kako bismo mogli postupiti po Vašem zahtjevu za ostvarivanjem prava imamo pravo od Vas zatražiti dodatne informacije radi potvrđivanja Vašeg identiteta. Ako Vaš identitet ne budemo mogli potvrditi, imamo pravo odbiti postupanje po Vašem zahtjevu.

Ako su Vaši zahtjevi za ostvarivanjem prava očito neutemeljeni ili pretjerani, osobito zbog njihova učestalog ponavljanja, imamo pravo naplatiti Vam razumnu naknadu ili odbiti postupiti po zahtjevu.

9. Pravo na podnošenje pritužbe nadzornom tijelu

Ako smatrate da obrada Vaših osobnih podataka nije u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka, imate pravo podnijeti pritužbu nadzornom tijelu u državi članici u kojoj imate uobičajeno boravište, u kojoj je Vaše radno mjesto ili mjesto kršenja propisa o zaštiti osobnih podataka.

U Republici Hrvatskoj nadzorno tijelo kojemu možete podnijeti pritužbu je Agencija za zaštitu osobnih podataka (www.azop.hr).

Ne dovodeći u pitanje Vaše pravo na podnošenje pritužbe nadzornom tijelu predlažemo Vam da se prije podnošenja pritužbe obratite našem službeniku za zaštitu podataka radi razjašnjenja spornih pitanja.

Informacije o obradi podataka dostupne su Vam i na našoj mrežnoj stranici https://www.grawe.hr/obrada-podataka/.

U primjeni od: 20.9.2023.