Izjava o zaštiti osobnih podataka klijenata

Ovim dokumentom društvo Porsche Versicherungs Aktiengesellschaft - Podružnica Zagreb (dalje u tekstu: „**PVS**“) pruža informacije o prikupljanju, obradi i zaštiti osobnih podataka sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka (dalje u tekstu: „**Opća uredba**“) i drugim primjenjivim propisima.

Ispitanici na koje se odnosi ova Izjava su klijenti (ugovaratelji osiguranja), stvarni vlasnici, zakonski zastupnici te druge osobe ovlaštene za zastupanje pravnih osoba s kojima društvo PVS stupa u poslovni odnos.

INFORMACIJE O VODITELJU OBRADE
Porsche Versicherungs Aktiengesellschaft - Podružnica Zagreb
V. Škorpika 21, Zagreb
OIB: 03432773181
Kontakt službenika za zaštitu osobnih podataka: compliance@porsche.hr , Tel: +385 99 3877 998

PRAVNE OSNOVE ZA OBRADU OSOBNIH PODATAKA KOJE PROVODI PVS

Obrada je nužna za ispunjenje pravnih obveza voditelja obrade, čl. 6. st.1.c) Opće uredbe
Sukladno Zakonu o osiguranju, PVS kao osiguratelj obrađuje osobne podatke radi ispunjavanja zakonskih i regulatornih obveza koje proizlaze iz obavljanja djelatnosti osiguranja.

Također, PVS je obveznik primjene Zakona o mjerama ograničavanja, Zakona o računovodstvu te drugih primjenjivih propisa, na temelju kojih je dužan prikupljati, obrađivati i čuvati pojedine kategorije osobnih podataka.

Obrada je nužna za poduzimanje predugovornih radnji na zahtjev ispitanika i/ili izvršavanje ugovora u kojem je ispitanik stranka , čl. 6. st.1.b) Opće uredbe
Obrada osobnih podataka nužna je radi poduzimanja radnji na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora o osiguranju, uključujući procjenu osiguranjeljnog rizika i izradu ponude, kao i radi sklapanja i izvršavanja ugovora o osiguranju, obrade odštetnih zahtjeva te ostvarivanja prava i ispunjavanja obveza koje proizlaze iz ugovornog odnosa.

U slučaju nedostavljanja osobnih podataka potrebnih za navedene svrhe, PVS neće biti u mogućnosti poduzeti tražene predugovorne radnje, sklopiti ugovor o osiguranju niti osigurati njegovo uredno izvršavanje.

Obrada je nužna za ispunjenje legitimnih interesa voditelja obrade ili treće strane, čl. 6.st.1.f) Opće uredbe
PVS ima opravdane interese za obradu osobnih podataka kada je to nužno za upravljanje rizicima, sprječavanje prijevara, postizanje najviše razine informacijske sigurnosti i zaštite povjerljivih informacija, zaštite osoba i imovine te za administrativne i druge opravdane poslovne potrebe.

KATEGORIJE OSOBNIH PODATAKA KOJE OBRAĐUJE PVS

Kategorije	Podaci
Identifikacijski podaci	Ime i prezime, adresa, datum rođenja, spol, OIB, državljanstvo, podaci iz osobnog identifikacijskog dokumenta (vrsta identifikacijskog dokumenta, broj dokumenta, datum izdavanja i datum isteka, adresa stanovanja)
Kontakt podaci	Adresa elektroničke pošte (e-mail), broj mobilnog telefona, broj fiksnog telefona, faks
Podaci relevantni za provođenje mjera ograničavanja	Rezultati provjera u sankcijskim i restriktivnim listama (EU, UN i dr.)
Podaci o ugovoru	Podaci o ugovoru o osiguranju (broj i oznaka ponude i ugovora o osiguranju, datum sklapanja ugovora, datum početka i završetka ugovora, vrsta osiguranja, vrijednost vozila, uvjeti osiguranja i dr.)
Podaci o štetnom događaju	Datum, vrijeme i mjesto nastanka štete, opis okolnosti nastanka štete, fotografije i druga dokumentacija vezana uz štetni događaj i sl.
Podaci o vozilu	Broj šasije vozila (VIN), registarska oznaka i sl.
Knjigovodstveni podaci	Osobni podaci koji čine knjigovodstvene isprave
Podaci o pouzdanosti plaćanja i financijski podaci	Ponašanje u pogledu plaćanja, iznos duga, broj računa i sl.
Kažnjive osude i prekršaji	Podaci o kaznenim djelima, prometnim prekršajima, izrečenim sigurnosnim mjerama i sl.
Dokaz upravljanja određenim kategorijama vozila	Podaci s vozačke dozvole

SVRHE, PRAVNE OSNOVE OBRADE, KATEGORIJE I ROKOVI POHRANE OSOBNIH PODATAKA

U nastavku se pružaju informacije o svrhama obrade osobnih podataka, pravnim osnovama na kojima se obrada temelji, kategorije podataka koje se obrađuju te razdobljima pohrane osobnih podataka.

1. **Poduzimanje predugovornih radnji, sklapanje i izvršavanje ugovora o osiguranju te obrada odštetnih zahtjeva**

Svrha obrade: Poduzimanje radnji na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora o osiguranju, izrada ponude, sklapanje, izmjena i prestanak ugovora o osiguranju, obrada i

isplata odštetnih zahtjeva te izvršavanje prava i obveza iz ugovornog odnosa, uključujući obračun premije osiguranja te izdavanje računa i poziva na plaćanje.
Predmetna obrada osobnih podataka uključuje sljedeće poslovne procese:

- izradu informativnog izračuna i ponude osiguranja;
- dostavu predugovornih informacija i druge dokumentacije potrebne za sklapanje ugovora o osiguranju;
- sklapanje, izmjenu i prestanak ugovora o osiguranju;
- obračun premije osiguranja;
- izdavanje i dostavu računa te poziva na plaćanje;
- zaprimanje, obradu, rješavanje i isplatu odštetnih zahtjeva;
- izradu procjene odnosno izvida štete na vozilu;
- procjenu vozila radi utvrđivanja visine totalne štete;
- provođenje vještačenja i drugih stručnih procjena potrebnih za utvrđivanje osnove i visine naknade iz osiguranja;
- ostvarivanje prava i ispunjavanje obveza koje proizlaze iz ugovora o osiguranju.

Navedeno može uključivati i obradu osobnih podataka vozača i drugih osoba uključenih u štetni događaj (osigurani slučaj).
Kategorije podataka: Identifikacijski podaci, kontakt podaci, podaci o ugovoru, podaci o vozilu, knjigovodstveni podaci, podaci o štetnom događaju, podaci o pouzdanosti plaćanja i financijski podaci, kažnjive osude i prekršaji, dokaz upravljanja određenim kategorijama vozila
Pravna osnova: Poduzimanje radnji na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora te izvršavanje ugovora u kojem je ispitanik stranka; u odnosu na vozače - legitimni interes voditelja obrade, npr. za utvrđivanje osnovanosti zahtjeva za naknadu štete i rješavanje odštetnih zahtjeva.
Razdoblje čuvanja podataka: Podaci se čuvaju 3 mjeseca od izdavanja ponude (za nerealizirane ponude), a u slučaju sklapanja polica osiguranja, dokumentacija se čuva 7 godina od isteka poslovne godine u kojoj je polica osiguranja prestala važiti, osim računovodstvene dokumentacije koja se čuva 11 godina od isteka poslovne godine na koju se podatak odnosi sukladno Zakona o računovodstvu.

2. Primjena mjera ograničavanja

Svrha obrade: Temeljem Zakona o mjerama ograničavanja, PVS obrađuje osobne podatke klijenata u svrhe provjere postojanja poslovnog odnosa ili druge povezanosti sa subjektima protiv kojih su uvedene mjere ograničavanja (sankcije) te, u slučaju utvrđivanja takve povezanosti, u svrhe primjene propisanih mjera.
Kategorije podataka: Identifikacijski podaci, podaci relevantni za provođenje mjera ograničavanja
Pravna osnova: Pravna obveza voditelja obrade
Razdoblje čuvanja podataka: 10 godina od prestanka ugovornog odnosa.

3. Sprječavanje prijevara u osiguranju

Svrha obrade: PVS obrađuje osobne podatke radi provjere okolnosti nastanka osiguranog slučaja, otkrivanja sumnjivih ili prijevarnih aktivnosti te poduzimanja odgovarajućih mjera radi sprječavanja prijevara u osiguranju.

Kategorije podataka: Identifikacijski podaci, kontakt podaci, podaci o vozilu te drugi podaci relevantni za utvrđivanje i sprječavanje prijevara

Pravna osnova: Legitimni interes voditelja obrade

Razdoblje čuvanja podataka: 7 godina od isteka poslovne godine na koju se podatak odnosi sukladno internoj odluci.

4. Kontaktiranje klijenata radi obnove ili produljenja ugovora o osiguranju

Svrha obrade: Kontaktiranje klijenata prije isteka ugovora o osiguranju radi informiranja o mogućnosti obnove ili produljenja ugovora.

Kategorije podataka: Identifikacijski podaci, kontakt podaci, podaci o ugovoru, podaci o vozilu

Pravna osnova: Legitiman interes voditelja obrade.

Razdoblje čuvanja podataka: Tijekom trajanja ugovornog odnosa.

5. Revizija, izvještavanje i vođenje knjigovodstvenih evidencija

Svrha obrade: Osobni podaci obrađuju se u svrhu revizije, interne revizije, urednog vođenja knjigovodstvenih evidencija, izrade financijskog izvješća, kreiranje poreznih knjiga u svrhu izrade i predaje PDV obrazaca te izvještavanja nadležnih javnih tijela (Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Ministarstvo financija i dr.).

Kategorije podataka: Identifikacijski podaci, kontakt podaci, podaci o ugovoru, podaci o vozilu, knjigovodstveni podaci

Pravna osnova: Pravna obveza voditelja obrade

Razdoblje čuvanja podataka: 11 godina od isteka poslovne godine sukladno Zakonu o računovodstvu, osim eRačuna koji se čuvaju 6 godina od isteka godine u kojoj su izdani sukladno Zakonu o fiskalizaciji te revizorskog izvještaja koji se čuva trajno u izvorniku sukladno Zakonu o računovodstvu.

6. Prigovori potrošača i pritužbe zainteresiranih osoba

Svrha obrade: Zaprimanje, evidentiranje, obrada i rješavanje prigovora potrošača te pritužbi i prigovora zainteresiranih osoba, vođenje pripadajuće dokumentacije, komunikacija s podnositeljem te poduzimanje svih potrebnih radnji radi odgovora i rješavanja prigovora odnosno pritužbe u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, Zakonom o osiguranju i drugim primjenjivim propisima.

Kategorije podataka: Identifikacijski podaci, kontakt podaci, podaci o ugovoru i drugi podaci sadržani u prigovoru

Pravna osnova: Pravna obveza voditelja obrade

Razdoblje čuvanja podataka: Evidencija pritužbi i prigovora čuva se 7 godina od isteka poslovne godine na koju se podatak odnosi.

7. Upiti klijenata

Svrha obrade: Zaprimanje, evidentiranje i obrada upita klijenata i potencijalnih klijenata PVS-a koji se dostavljaju putem e-maila, telefona, pošte ili drugim komunikacijskim kanalima (npr. putem društvenih mreža), vođenje evidencije komunikacije i ticketa te odgovaranje na zaprimljene upite i zahtjeve.

Kategorije podataka: Identifikacijski podaci, kontakt podaci, podaci o vozilu, podaci o ugovoru te drugi podaci koje podnositelj dostavi u okviru svojeg upita

Pravna osnova: Legitimni interes voditelja obrade

Razdoblje čuvanja podataka: Upiti klijenata čuvaju se do isteka godine u kojoj je ugovorni odnos prestao, a ostali upiti do 12 mjeseci.

8. Upravljanje rizicima i izvještavanje

Svrha obrade: PVS obrađuje osobne podatke u svrhe internog izvještavanja i praćenja, utvrđivanja i identificiranja poslovnih rizika koji se odnose na prirodu djelatnosti, što uključuje i sprječavanje kaznenih ili imovinskih prijevara u poslovanju.

PVS je dio koncerna Volkswagen AG i Porsche Holding GmbH, te zajedno s ostalim društvima koncerna čini grupu poduzetnika (popis društava koncerna nalazi na sljedećoj web stranici: https://www.porscheosiguranje.com.hr/o-nama/clanice-grupacije/). Na temelju legitimnih interesa, za potrebe izvještavanja, procjene rizičnosti, kontrole izloženosti te u svrhe upravljanja drugim rizicima koncerna PVS će osobne podatke proslijediti drugim društvima koncerna. Nadalje, izvještaj o zaključenim policama i prijavljenim odštetnim zahtjevima PVS je dužan dostaviti osnivaču, društvu Porsche Versicherungs Aktiengesellschaft.

Kategorije podataka: Identifikacijski podaci, kontakt podaci, podaci o ugovoru, knjigovodstveni podaci

Pravna osnova: Legitimni interes voditelja obrade

Razdoblje čuvanja podataka: 7 godina od isteka poslovne godine na koju se podatak odnosi.

9. Upravljanje dospjelim potraživanjima i naplata

Svrha obrade: PVS obrađuje osobne podatke radi naplate dospjelih potraživanja i zaštite svojih imovinskih prava. Obrada može uključivati slanje podsjetnika, opomena i obavijesti o dugu, komunikacija s klijentom, praćenje blokada računa, stečaja, predstečaja, likvidacija i brisanja, pokretanje i vođenje postupaka prisilne naplate, uključujući ovršne i sudske postupke, angažiranje društava za naplatu potraživanja te poduzimanje drugih radnji potrebnih za ostvarivanje i naplatu potraživanja koja proizlaze iz ugovora o osiguranju.

Kategorije podataka: Identifikacijski podaci, kontakt podaci, podaci o ugovoru, podaci o pouzdanosti plaćanja i financijski podaci, podaci o vozilu, knjigovodstveni podaci

Pravna osnova: Legitimni interes voditelja obrade

Razdoblje čuvanja podataka: 5 godina od isteka poslovne godine na koju se podatak odnosi. U slučaju pokretanja sudskog postupka, podaci se čuvaju do njegova pravomoćnog okončanja.

10. Prefakturiranje dugovanja po policama i povrat sredstava

Svrha obrade: Perfektuiranje dugovanja po policama osiguranja te obrada zahtjeva za povrat sredstava i izvršenje povrata.

Kategorije podataka: Identifikacijski podaci, kontakt podaci, podaci o ugovoru, podaci o pouzdanosti plaćanja i financijski podaci, knjigovodstveni podaci

Pravna osnova: Legitiman interes voditelja obrade

Razdoblje čuvanja podataka: 5 godina od isteka poslovne godine na koju se podatak odnosi sukladno internoj odluci, a računovodstvena dokumentacija čuva se 11 godina od isteka poslovne godine sukladno Zakonu o računovodstvu.

11. Obrana i postavljanje pravnih zahtjeva

Svrha obrade: PVS obrađuje osobne podatke u svrhe postavljanja, ostvarenja ili obrane pravnih zahtjeva, uključujući ostvarivanje regresnih prava nakon isplate naknade štete.

Kategorije podataka: Identifikacijski podaci, kontakt podaci, podaci o pouzdanosti plaćanja i financijski podaci, podaci o ugovoru, podaci o vozilu, knjigovodstveni podaci

Pravna osnova: Legitimni interes voditelja obrade

Razdoblje čuvanja podataka: Podaci potrebi za postavljanje, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva čuvaju se 5 godina od isteka poslovne godine na koju se podaci odnose, podaci koji se odnose na ostvarivanje regresnih prava čuvaju se 7 godina od isplate regresa, a računovodstvena dokumentacija čuva se 11 godina sukladno Zakonu o računovodstvu. U slučaju pokretanja sudskog postupka, podaci se čuvaju do njegova pravomoćnog okončanja.

12. GDPR zahtjevi i zaštita prava ispitanika

Svrha obrade: Zaprimanje, evidentiranje, obrada i rješavanje zahtjeva ispitanika za ostvarivanje prava iz Opće uredbe o zaštiti podataka, utvrđivanje identiteta podnositelja zahtjeva, vođenje evidencije zahtjeva i komunikacije s ispitanicima, kao i evidentiranje, istraživanje i rješavanje povreda osobnih podataka te ispunjavanje obveza izvješćivanja nadležnih tijela i ispitanika kada je to primjenjivo.

Kategorije podataka: Identifikacijski podaci, kontakt podaci, podaci sadržani u zahtjevu ispitanika odnosno prijavi incidenta ili povredi osobnih podataka te drugi osobni podaci nužni za utvrđivanje činjenica i postupanje po zahtjevu.

Pravna osnova: Pravna obveza voditelja obrade

Razdoblje čuvanja podataka: 5 godina od isteka godine u kojoj je zahtjev ispitanika riješen odnosno u kojoj je zaključeno postupanje po povredi osobnih podataka.

13. Prijave nepravilnosti

Svrha obrade: Zaprimanje, evidentiranje, obrada i istraživanje prijava nepravilnosti, poduzimanje potrebnih mjera radi utvrđivanja činjenica, provođenja istraga i otklanjanja utvrđenih nepravilnosti sukladno propisima o zaštiti prijavitelja nepravilnosti.

Kategorije podataka: Identifikacijski i kontakt podaci prijavitelja (ako nisu anonimizirani), podaci o prijavljenoj nepravilnosti te drugi podaci dostavljeni u okviru prijave

Pravna osnova: Ispunjenje zakonskih obveza te legitimni interes voditelja obrade

Razdoblje čuvanja podataka: Osobni podaci sadržani u dokumentaciji iz postupka prijave nepravilnosti čuvaju se najduže 5 godina od isteka godine u kojoj je prijava nepravilnosti obrađena.

IZVORI OSOBNIH PODATAKA

Osobne podatke prvenstveno prikupljamo neposredno od Vas, primjerice prilikom izrade ponude i poduzimanja drugih radnji prije sklapanja ugovora o osiguranju, dostavljanja potrebne dokumentacije, sklapanja i izvršavanja ugovora o osiguranju, prijave i obrade odštetnog zahtjeva te tijekom komunikacije s PVS-om.

U određenim slučajevima osobne podatke možemo zaprimiti, pribaviti ili provjeravati i iz drugih izvora. Za potrebe provođenja provjera propisanih primjenjivim propisima, uključujući primjenu mjera ograničavanja, određene osobne podatke možemo provjeravati putem javno dostupnih i drugih vanjskih izvora, uključujući službene sankcijske liste.

IZVRŠITELJI OBRADE I PRIMATELJI PODATAKA

Osobni podaci se mogu, u nužnom opsegu i u skladu s važećim propisima, dostavljati izvršiteljima obrade i drugim ugovornim partnerima koji pružaju usluge potrebne za ostvarenje navedenih svrha obrade.
Navedeno uključuje:

- povezana društva unutar Porsche Holding Grupe koja pružaju administrativne, IT ili druge usluge podrške i usluge;
- društva koja pružaju usluge informacijskog posrednika za slanje eRačuna
- pružatelje usluga arhiviranja, digitalizacije i pohrane dokumentacije;
- pružatelje korisničke podrške i kontaktnih centara;
- pružatelje poštanskih, dostavnih i komunikacijskih usluga;
- pružatelje asistencije, procjenitelje, vještake i servisne radionice kada usluge pružaju u ime i za račun PVS-a.

U okviru izvršavanja ugovora, ispunjavanja zakonskih obveza i zaštite legitimnih interesa PVS-a, osobni podaci mogu se dostavljati i:

- odvjetnička društva, javne bilježnike, revizore, računovođe, porezne savjetnike i druge stručne savjetnike;
- društva za registraciju vozila;
- banke i druge pružatelje platnih usluga;
- društva za naplatu potraživanja, društva za preuzimanje odnosno oduzimanje vozila te druge osobe uključene u postupke naplate potraživanja;
- osiguravajuća društva, zastupnike i posrednike u osiguranju kada je to potrebno za ostvarivanje prava i obveza povezanih s predmetom leasinga;
- nadležna tijela, sudove, regulatorna tijela i druga tijela javne vlasti kada je dostava podataka propisana zakonom.

Također, na zahtjev ovlaštenih tijela ili u okviru istraga PVS će proslijediti osobne podatke nadležnim tijelima (Ministarstvo financija, Ministarstvo unutarnjih poslova i dr.)

PRAVA U OBRADI OSOBNIH PODATAKA

Ispitanici mogu ostvariti sljedeća prava:

Pravo na pristup – pravo zatražiti potvrdu obrađuju li se osobni podaci te, ako se obrađuju, pristup tim podacima i osnovnim informacijama o svrsi, kategorijama i primateljima podataka, kao i kopiju tih podataka

Pravo na ispravak – pravo zahtijevati ispravak netočnih ili dopunu nepotpunih osobnih podataka.

Pravo na brisanje – pravo zahtijevati brisanje osobnih podataka ako više nisu nužni za svrhu obrade ili ako obrada nije zakonita, uz ograničenja propisana zakonom.

Pravo na ograničenje obrade – pravo zahtijevati da se obrada privremeno ograniči, primjerice u slučaju osporavanja točnosti podataka ili zakonitosti obrade.

Pravo na prenosivost podataka – pravo zaprimiti osobne podatke u strukturiranom obliku te ih prenijeti drugom voditelju obrade, kada se obrada temelji na ugovoru ili privoli i provodi automatiziranim putem.

Pravo na prigovor – pravo uložiti prigovor na obradu koja se temelji na legitimnom interesu, u kojem slučaju se podaci više neće obrađivati osim ako postoje jači opravdani razlozi.

Pravo u odnosu na automatizirano donošenje odluka – pravo zatražiti ljudsku intervenciju, izraziti svoje stajalište i osporiti odluku donesenu isključivo automatiziranom obradom, uključujući profiliranje.

Pravo na povlačenje privole – ako se obrada temelji na privoli, pravo u svakom trenutku povući privolu, bez utjecaja na zakonitost prethodne obrade.

Ispitanici mogu podnijeti u pritužbu nadzornom tijelu – Agenciji za zaštitu osobnih podataka, Zagreb, azop@azop.hr.

PROMJENE U IZJAVI O ZAŠTITI OSOBNIH PODATAKA

Ova Izjava o zaštiti osobnih podataka klijenata posljednji put je ažurirana dana **20.11.2026**. godine.