

## ***Obrazac za prijavu štete iz osiguranja platne kartice i osobnih stvari***

### **PODACI O OSIGURANIKU**

Ime \_\_\_\_\_ Prezime \_\_\_\_\_  
MBG \_\_\_\_\_ OIB \_\_\_\_\_  
Mjesto i datum rođenja \_\_\_\_\_  
Adresa stanovanja \_\_\_\_\_  
Mjesto stanovanja \_\_\_\_\_ Poštanski broj \_\_\_\_\_  
Mobilni telefon \_\_\_\_\_ Telefon \_\_\_\_\_  
E-mail adresa \_\_\_\_\_  
Broj police osiguranja \_\_\_\_\_

### **Isplata odštete**

Ime \_\_\_\_\_ Prezime \_\_\_\_\_

Naziv banke \_\_\_\_\_ Broj računa \_\_\_\_\_

*\*Kod prijave štete iz osiguranja platne kartice i osobnih stvari treba navesti podatke isključivo osnovnog korisnika kartice, te priložiti dokaz o vlasništvu računa na koji se isplaćuje naknada (kopija kartice, ugovor o transakcijskom računu, potvrda banke i sl.)*

Jeste li za predmetni događaj primili naknadu od strane drugog društva za osiguranje (molimo označiti)

- DA  
 NE

U slučaju odgovora DA, molimo navedite naziv društva za osiguranje i iznos naknade koja je isplaćena

Naziv osiguranja \_\_\_\_\_ Iznos naknade \_\_\_\_\_

### **ŠTETNI DOGAĐAJ**

Datum nastanka štetnog događaja \_\_\_\_\_

Mjesto nastanka štetnog događaja \_\_\_\_\_

Opis štetnog događaja \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### **SPECIFIKACIJA ODŠTETNOG ZAHTJEVA (navesti izgubljene ili nezakonito oduzete stvari)**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### **OKOLNOSTI NASTANKA ŠTETE**

Jeste li prijavili policiji nastanak štetnog događaja (molimo označiti)

- DA  
 NE

U slučaju odgovora DA, molimo navedite kojoj policijskoj postaji: \_\_\_\_\_

## **PRILOŽENA DOKUMENTACIJA (MOLIMO ZAOKRUŽITI - OZNAČITI)**

### **Osnovna dokumentacija koja je potrebna u svim osiguranim slučajevima**

1. Polica osiguranja

#### **Dodatna obvezna dokumentacija – Gubitak ili protupravno oduzimanje osigurane kartice od strane treće osobe**

1. Pisana potvrda o obavještanju Izdavatelja kartice iz koje je vidljiv datum, sat, i minuta zaprimanja obavijesti s ciljem blokiranja kartice
2. Pisana potvrda o prijavi događaja nadležnoj policijskoj postaji iz koje je vidljiv datum, sat, mjesto štetnog događaja za slučaj nezakonitog oduzimanja osigurane kartice

#### **Dodatna obvezna dokumentacija – Zloupotreba izgubljene ili protupravno oduzete osigurane kartice od strane treće osobe**

1. Ispis prometa poslovanja kartice iz kojeg su vidljive transakcije provedene od strane treće osobe koje su potvrđene od strane Izdavatelja kartice
2. Potvrda o plaćanju transakcija navedenih u točki 1.

#### **Dodatna obvezna dokumentacija – Otuđenje ili protupravno oduzimanje novca uslijed razbojništva ili razbojničke krađe od strane treće osobe**

1. Pisana potvrda Izdavatelja kartice iz koje je vidljivo mjesto isplate otuđenog novca, te datum, sat, minuta i iznos podignutog novca
2. Pisana potvrda o prijavi događaja nadležnoj policijskoj postaji iz koje je vidljiv datum, sat, mjesto štetnog događaja, iznos otuđenog novca te eventualni svjedoci nastalog događaja
3. Liječnička potvrda i/ili izjava svjedoka (s datumom i potpisom) koja pisano navodi okolnosti nastalog događaja

#### **Dodatna obvezna dokumentacija – Gubitak ili protupravno oduzimanje osobnih dokumenata od strane treće osobe**

1. Preslika fakture ili računa za izradu novih osobnih dokumenata
2. Preslika novih osobnih dokumenata (uključujući i karticu)

#### **Dodatna obvezna dokumentacija – Gubitak ili protupravno oduzimanje ključeva od strane treće osobe**

1. Preslika fakture ili računa za izradu novih ključeva i kupnju pripadajućih brava uključujući i trošak zamjene brave istog ili sličnog tipa

#### **Dodatna obvezna dokumentacija – Protupravno oduzimanje torbe i/ili novčanika od strane treće osobe**

1. Preslika fakture ili računa za kupnju nove torbe i/ili novčanika

#### **Dodatna obvezna dokumentacija – u slučaju protupravnog napada na podatke osigurane kartice**

1. Dokaz o učinjenoj transakciji (ispis Izdavatelja kartice o postojanju transakcije za koju se tvrdi da je učinjena bez znanja i volje Osiguranika)
2. Elektronske ili pisane izvode prometa po računu (radi pregleda i analize transakcija učinjenih na POS uređajima, bankomatima, Internet prodajnim mjestima i dr.) unazad 6 (šest) mjeseci od protupravnog napada, a na zahtjev Osiguratelja, i raniji promet po računu
3. Izjava kojom, pod materijalnom i kaznenom odgovornošću, Osiguranik izjavljuje da je transakcija učinjena bez njegovog znanja i volje

4. Karticu prometa po računu, autentifikacijski uređaj, identifikator korisnika i dr. na zahtjev Osiguratelja, ako bude potrebno radi utvrđivanja nastanka štetnog događaja i eventualnog provođenja forenzičkog vještačenja
5. Izjava ili pisani dokument Izdavatelja kartice iz kojeg je razvidno da Izdavatelj kartice neće Osiguraniku naknaditi štetu za prijavljeni štetni događaj

Potpisom ovog dokumenta prijavitelj pod punom moralnom i materijalnom odgovornošću potvrđuje istinitost navedenih podataka.

Potpisom prijave štete izjavljujem da sam upoznat s informacijom o zaštiti osobnih podataka, koja je sastavni dio ove prijave.

---

Mjesto i datum

Potpis podnositelja prijave štete

Sukladno odredbama **Uredbe (EU) 2016/679 od 27.04.2016. godine**, kojom se uređuje zaštita osobnih podataka, dostavljamo Vam sljedeću:

### **INFORMACIJU O ZAŠTITI OSOBNIH PODATAKA U OBRADI ŠTETA**

CROATIA osiguranje d.d., kao voditelj obrade osobnih podataka, štiti Vašu privatnost, te obrađuje samo osobne podatke koji su nužni za svrhu za koju su prikupljeni, kao što su ime, prezime, OIB, datum rođenja, telefonski broj, e-mail adresa, poštanska adresa, broj bankovnog računa, ili bilo koja druga informacija koja se odnosi na Vas osobno, odnosno koja se može smatrati osobnim podatkom i koja je nužna za određenu svrhu. Uz navedene podatke isto se odnosi i na podatke vezane uz predmet osiguranja, ako s istu u konkretnom slučaju mogu smatrati osobnim podacima. U ovisnosti od osiguranog slučaja, ukoliko je potrebno utvrditi postojanje osigurateljno-medicinske obveze, prema Vašim zdravstvenim podacima dužni smo postupiti kao prema posebno osjetljivim podacima. Takve podatke mogu obrađivati isključivo liječnici koji imaju položen ispit za liječnika cenzora i koji su upoznati s odredbama **Uredbe (EU) 2016/679 od 27.04.2016. godine** te su se Croatia osiguranjem d.d. ugovorno obvezali na provođenje odgovarajućih sigurnosnih i tehničkih mjera kojima se štite Vaši osobni podaci. Uz navedene podatke, isto se odnosi i na podatke vezane uz Vašu pokretnu i nepokretnu imovinu, koji se isto tako mogu smatrati osobnim podacima. Također, u svrhu što kvalitetnijeg utvrđenja opsega štete, takve podatke mogu obrađivati isključivo osobe koje su upoznate s odredbama **Uredbe (EU) 2016/679 od 27.04.2016. godine** te su u potpunosti upoznati s obvezom provođenja odgovarajućih sigurnosnih i tehničkih mjera kojima se štite svi Vaši osobni podaci (procjenitelji imovinskih šteta, agronomi, veterinar, vještaci i druge ovlaštene osobe). Napominjemo da u slučaju uskraćivanja tih podataka nećemo biti u mogućnosti izvršiti svoje obveze iz ugovornog odnosa.

#### **Svrha obrade i pravna osnova za obradu:**

Vaše osobne podatke prikupljamo i obrađujemo u svrhu izvršenja ugovora o osiguranju, reosiguranju i suosiguranju. Vaše osobne podatke prikupljamo i obrađujemo i zbog toga jer su nam nužni kako bismo poštovali naše obveze utemeljene na ugovorom preuzetim obvezama, pozitivnim propisima na snazi u Republici Hrvatskoj, (primjerice, Zakon o obveznim odnosima, Pomorski zakonik, drugi propisi koji se primjenjuju tijekom obrade šteta, Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma (npr. u svrhu provođenja dubinske analize rizika sukladno odredbama navedenog zakona), Zakon o osiguranju (npr. radi procjene Vaših zahtjeva i potreba), kao i u Republici Hrvatskoj usvojeni standardi (npr. FATCA i CRS regulativa, a sukladno kojima obrađujemo Vaše osobne podatke u svrhu ispunjavanja obveze automatske razmjene informacija o financijskim računima, prema međunarodnim konvencijama, te prema propisima drugih zemalja, ukoliko se isti primjenjuju na izvršenje ugovora.

Bez prikupljanja podataka koji se prema **Uredbi (EU) 2016/679 od 27.04.2016. godine** smatraju osobnima nismo u mogućnosti izvršavati obveze preuzete ugovorom o osiguranju.

Obrađujemo osobne podatke koji su potrebni za gore navedene svrhe i kad nisu prikupljeni izravno od osobe o čijim se podacima radi, a koje smo dobili od ugovaratelja osiguranja, osiguranika, korisnika osiguranja, oštećenika ili štetnika, nadležnih institucija i kojeg Ispitanika o tome izvješćujemo sukladno odredbama Uredbe.

#### **Obveza čuvanja osobnih podataka:**

Obvezujemo se čuvati Vaše osobne podatke sukladno najvišim primjenjivim standardima, a što znači da ih nećemo priopćavati, odnosno učiniti dostupnim trećim osobama, osim u sljedećim slučajevima:

- ako izričito pisanim putem pristanete da se priopće pojedini povjerljivi podaci za određenu namjenu ili određenoj osobi;
- ako su podaci potrebni Ministarstvu unutarnjih poslova ili nadležnom državnom odvjetništvu za potrebe obavljanja poslova iz njihove nadležnosti;
- ako su podaci potrebni u svrhu reosiguranja i suosiguranja odgovarajućem društvu za reosiguranje odnosno osiguranje;
- ako su podaci potrebni sudu ili javnom bilježniku za postupak koji vodi, a predočenje tih podataka zahtijeva pisanim putem;
- u slučajevima određenima Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma;
- ako su ti podaci potrebni HANFA-i, nadležnom nadzornom tijelu, odnosno drugom nadzornom tijelu, uključujući EIOPA-u, ESMA-u, EBA-u, ESRB i Zajednički odbor, u svrhu nadzora koji provodi u okviru svojih nadležnosti;
- ako su ti podaci potrebni poreznom tijelu u postupku koji ono provodi u okviru svojih nadležnosti;

- u slučajevima određenima Zakonom o obveznim osiguranjima u prometu i drugim mjerodavnim propisima na temelju kojih smo dužni prikupljati podatke;
- u slučajevima određenim **UREDBOM (EU) 2016/679 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA** koji se odnose na mogućnost i pravila obrade osobnih podataka koje u ime osiguratelja provode izvršitelji obrade.
- U slučajevima ostvarivanja regresnih prava u kojima se osobni podaci mogu dostavljati regresnim dužnicima, štetnicima, sudovima, FINA-i, HZMO-u, MUP-u, odnosno drugim tijelima pravosudne ili javne uprave, a radi ostvarenja regresnog prava.

#### **Kategorije osobnih podataka:**

Kako bi bili u mogućnosti ostvariti gore navedenu svrhu obrade, u ovisnosti od osiguranog slučaja, prikupljamo i obrađujemo sljedeće kategorije podataka:

- identifikacijski podaci Ispitanika (ime, prezime, OIB, IBAN, MBO s zdravstvene iskaznice, rodni list);
- kontakt podaci (adresa, telefon, e-mail adresa, fax);
- podatke vezane uz Vašu pokretnu ili nepokretnu imovinu (npr. vozilo, plovilo) koji se mogu smatrati osobnim podacima kao i podatke vezane za Vaš radno-pravni status i podatke o redovnom školovanju ( kod plaćanja rente za izgubljeno uzdržavanje);
- posebna kategorija osobni podaci u prekršajnom ili kaznenom postupku, ukoliko su u svezi sa prijavljenim štetnim događajem, odnosno izvršenjem ugovora o osiguranju;
- posebna kategorija zdravstveni podaci Ispitanika;
- uključujući i podatke iz prijave štete koju ste ispunili podacima nužnim za rješavanje štete.

Navedeni osobni podaci prikupljaju se u pravilu od Ispitanika, kao i od tijela državne/javne vlasti odnosno tijela s javnim ovlastima. Obradujemo osobne podatke koji su potrebni za gore navedene svrhe i kad nisu prikupljeni izravno od osobe o čijim se podacima radi, a koje smo dobili od ugovaratelja osiguranja, osiguranika, korisnika osiguranja, oštećenika ili štetnika, nadležnih institucija i kojeg Ispitanika o tome izvješćujemo sukladno odredbama Uredbe.

#### **Primatelji ili kategorije primatelja osobnih podataka:**

U svim prethodno navedenim slučajevima ćemo Vaše osobne podatke priopćiti isključivo gore izričito navedenim trećim osobama i/ili osobama izričito propisanim u gore navedenim i drugim zakonima i propisima na snazi u Republici Hrvatskoj (kao što su Ured za sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, financijski inspektorat, porezna uprava i sl.).

#### **Razdoblje u kojem će osobni podaci biti pohranjeni:**

Vaše osobne podatke čuvat ćemo do ispunjenja svrhe za koju su prikupljeni i svih ugovornih prava i obveza, odnosno do isteka rokova propisanih pozitivnim propisima Republike Hrvatske.

#### **Koja su Vaša prava:**

- **pravo na pristup** – imate pravo u svakom trenutku kontaktirati nas i dobiti potvrdu obrađuju li se Vaši osobni podaci te, ako se ti podaci obrađuju, zatražiti pristup osobnim podacima i informacijama na koje imate pravo u svezi zaštite osobnih podataka. CROATIA osiguranje d.d. Vam osigurava kopiju osobnih podataka koji se obrađuju, a za sve dodatne kopije koje zatražite, možemo Vam naplatiti razumnu naknadu na temelju administrativnih troškova. Ako zahtjev podnesete elektroničkim putem, osim ako ne zatražite drugačije, informacije Vam pružamo u uobičajenom elektroničkom obliku;
- **pravo na ispravak** – ako obrađujemo Vaše osobne podatke koji su netočni, u bilo kojem trenutku možete od nas tražiti da ih ispravimo, a ukoliko su oni nepotpuni, imate ih pravo dopuniti;
- **pravo na brisanje** – imate pravo od nas tražiti brisanje osobnih podataka koji se na Vas odnose ako smo ih nezakonito obradili ili ako osobni podaci više nisu nužni u odnosu na svrhu obrade ili sl. Molimo da uzmete u obzir da postoje razlozi koji onemogućuju trenutačno brisanje, primjerice radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva, a o čemu ćemo Vas detaljno izvijestiti u odnosu na svaki pojedini zahtjev;
- **pravo na ograničenje obrade** – možete od nas zatražiti ograničenje obrade svojih podataka:
  - ako osporavate točnost osobnih podataka tijekom razdoblja koji nam omogućuje provjeru točnosti tih podataka,
  - ako je obrada nezakonita, ali se protivite brisanju i umjesto toga tražite ograničenje uporabe tih podataka,
  - ako nam podaci više nisu potrebni za potrebe obrade, ali ih tražite radi postavljanja, ostvarivanja i obrane pravnih zahtjeva,
  - ako ste uložili prigovor na obradu;
- **pravo na prenosivost podataka** – imate pravo zaprimiti Vaše osobne podatke koje ste nam pružili, u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu te imate pravo prenijeti te podatke drugom voditelju obrade, ako se obrada temelji na privoli ili ugovoru i provodi se automatiziranim putem;
- **pravo na prigovor** - u svakom trenutku možete uložiti prigovor na obradu Vaših osobnih podataka, ako se obrada temelji na našim legitimnim interesima, uključujući izradu profila ili ako Vaše podatke obrađujemo za potrebe izravnog marketinga;
- **pravo na pritužbu** – ukoliko smatrate da smo obradom Vaših osobnih podataka prekršili **UREDBU (EU) 2016/679 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA** ili druge propise u svezi zaštite osobnih podataka, molimo da se obratite našem Službeniku za zaštitu osobnih podataka kako bismo razjasnili sporna pitanja. Navedeno možete učiniti na sljedeće kontakte: Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb, telefon: 016332253, te e-mail: zastitapodataka@crosig.hr. Svakako imate pravo podnijeti pritužbu nacionalnom nadzornom tijelu (Agencija za zaštitu osobnih podataka) ili nadzornom tijelu unutar EU;

- **pravo na povlačenje privole** - kad se obrada temelji na privoli, imate pravo u bilo kojem trenutku povući privolu, a da to ne utječe na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego što je ona povučena. Navedeno možete učiniti na isti način kako ste i dali privolu, kao i putem e-maila: info@crosig.hr ili na besplatni info telefon 08001884;
- **pravo na naknadu štete** – ukoliko ste pretrpjeli (ne)imovinsku štetu zbog kršenja relevantnih zakonskih odredbi, imate pravo na naknadu od nas ili izvršitelja obrade za pretrpljenu štetu.

Ostvarenje navedenih prava, uvažavajući iznimke predviđene za povlačenje privole i podnošenje pritužbe, možete zatražiti putem e-maila: info@crosig.hr ili na adresu CROATIA osiguranje d.d. Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb. U slučaju dvojbe, možemo zatražiti dodatne informacije radi provjere Vašeg identiteta, a čime štitimo Vaša prava i privatnost. Ako su Vaši zahtjevi očito neutemeljeni ili pretjerani, osobito zbog njihova učestalog ponavljanja, možemo naplatiti administrativnu naknadu ili odbiti postupiti po zahtjevu.

Pružanje gore navedenih osobnih podataka je uvjet nužan za ostvarivanje određene svrhe, odnosno za sklapanje i/ili izvršavanje ugovora. Shodno tome, imate pravo uskratiti pružanje tih podataka, ali u tom slučaju CROATIA osiguranje d.d. neće biti u mogućnosti s Vama sklopiti određeni ugovor, odnosno neće biti u mogućnosti ispuniti svoje obveze iz tih ugovora.