

Obrazac za prijavu štete iz osiguranja gubitka kreditne kartice

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 (navesti podatke isključivo osnovnog korisnika kartice*)

Ime _____ Prezime _____
Naziv banke _____ Broj računa _____

**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
2. Preslika osobne iskaznice

Dodatna obvezna dokumentacija – Gubitak ili nezakonito 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 nezakonito 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 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 nezakonito 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 nezakonito 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 – Nezakonito 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 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 slijedeću:

INFORMACIJU O ZAŠTITI OSOBNIH PODATAKA U OBRADI ŠTETA

CROATIA osiguranje d.d., Zagreb, Jagićeva 33, e-mail: info@crosig.hr, telefon: 016332020, 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 (npr. zanimanje, Vaš godišnji prihod, vrijednost Vaše nekretnine/pokretnine, broj šasije Vašeg prijevoznog sredstava itd.). Uz navedene podatke isto se odnosi i na podatke vezane uz predmet osiguranja, ako se 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 postupati kao prema posebno osjetljivim podacima. Takve podatke mogu obrađivati isključivo liječnici koji u pravilu imaju položen ispit za liječnika cenzora ili su vještaci i koji su upoznati s odredbama **Uredbe (EU) 2016/679 od 27.04.2016. godine** te su se sa 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, veterinari, vještaci i druge ovlaštene osobe Društva) i ugovorno su se obvezali na provođenje narečenih mjera. Napominjemo da u slučaju uskraćivanja tih podataka nećemo biti u mogućnosti izvršiti svoje obveze iz ugovornog odnosa.

Osobne podatke prikupljamo i obrađujemo pošteno, zakonito i transparentno te brinemo o njihovoj točnosti, potpunosti, ažurnosti i sigurnosti.

Svrha obrade i pravna osnova za obradu

Vaše osobne podatke prikupljamo i obrađujemo u svrhu izvršenja ugovora o osiguranju, reosiguranju i suosiguranju kao i u svrhu ostvarenja odgovarajućih pravnih zahtjeva.

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, uključujući međunarodne sporazume/ugovore (primjerice, Zakon o obveznim odnosima, Pomorski zakonik, Zakon o obveznim osiguranjima u prometu, drugi propisi koji se primjenjuju tijekom obrade šteta, a sve kako bismo mogli izvršavati naše obveze određene zakonom i ugovorom, npr. obveza naknade štete kod ugovora o osiguranju od odgovornosti, odnosno ostvarivati naša prava – npr. pravo regresu), 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 usvojenih standarda (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). Vaše podatke u pravilu obrađujemo unutar Europskog gospodarskog pojasa. U slučaju eventualne potrebe prijenosa osobnih podataka izvan tog područja, takav prijenos će se odvijati samo ako je Europska komisija potvrdila da treća zemlja ispunjava određenu razinu zaštite podataka ili ako postoje odgovarajuće mjere zaštite u skladu s primjenjivim pravom. U svakom slučaju, prijenos osobnih podataka trećim zemljama ili međunarodnim organizacijama provodimo sukladno načelima prijenosa i obvezama propisanim Uredbom (EU) 2016/679 od 27.04.2016. godine, kojima osiguravamo odgovarajuću zaštitu osobnih podataka. Za obavijesti o poduzetim sigurnosnim zaštitnim mjerama možete se obratiti našem službeniku za zaštitu podataka. U slučajevima obrade međunarodnih šteta po policama iz strane automobilske odgovornosti kod prijenosa podataka u treće zemlje, Croatia osiguranje u pravilu nastupa kao samostalni voditelj te u tu svrhu poduzima sve mjere opisane ovom Informacijom i uredbom EU 2016/679 od 27.04.2016. godine.

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.

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 (npr. ime, prezime, datum rođenja, OIB, IBAN, MBO s zdravstvene iskaznice, rodni list);
- kontakt podaci (npr. adresa, telefon, e-mail adresa, fax);
- podaci vezani 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), a koji su pribavljeni sukladno važećim propisima Republike Hrvatske;
- posebna kategorija osobni podaci u prekršajnom ili kaznenom postupku, ukoliko su u svezi s prijavljenim štetnim događajem, odnosno izvršenjem ugovora o osiguranju;
- posebna kategorija zdravstveni podaci Ispitanika;
- podaci definirani upitnicima osiguranika za sklapanje ugovora o osiguranju, npr. kod odobrenja kredita;
- audio zapisi razgovora s Kontakt centrom i djelatnicima CROATIA osiguranja d.d.;
- ostali podaci nužni za realizaciju ugovorne obveze;
- uključujući i podatke iz prijave štete koju ste ispunili podacima nužnim za rješavanje štete.

Izvor osobnih podataka

Navedeni osobni podaci prikupljaju se u pravilu od Ispitanika, kao i od tijela državne/javne vlasti odnosno tijela s javnim ovlastima. 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, javno dostupnih izvora, i kojeg Ispitanika o tome izvješćujemo sukladno odredbama Uredbe.

Legitimni interes

Obrada Vaših podataka temeljem naših legitimnih interesa podliježe posebnim pravilima koja Vam omogućavaju da u svakom trenutku, na temelju Vaše posebne situacije, podnesete prigovor na takvu obradu.

Legitimni interesi temeljem kojih će CROATIA osiguranje d.d. obrađivati Vaše osobne podatke su:

- sprječavanje i otkrivanje prijevara u osiguranju te prijevara i pronevjera općenito;
- izravna promidžba (marketing) za potrebe obnove ugovora o osiguranju;
- kontaktiranje ugovaratelja osiguranja (marketing) u svrhu ponude novih proizvoda;
- kontaktiranje bivših ugovaratelja osiguranja i ostalih stranaka iz vlastite baze stranaka u svrhu ostvarivanja prvog kontakta i dobivanje privole za ponudu proizvoda;
- kontaktiranje ugovaratelja osiguranja-kandidata za program vjernosti-Dobra prilika.

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 (npr. JOPPD obrazac) i drugim državnim tijelima ili tijelima s javnim ovlastima u skladu s zakonskim obvezama Croatia osiguranja d.d.;
- ako su podaci potrebni tvrtki pružatelju usluge asistencija (ako je ugovorena), tvrtki pružatelju informatičkih rješenja obrade odštetnih zahtjeva, tiska ili dostave, tehničkim konzultantima, odvjetnicima, medicinskim vještacima, cenzorima, procjeniteljima, servisima, zdravstvenim ustanovama, kao i kod ugovora s voditeljima obrade osobnih podataka u obradi međunarodnih šteta, a sve sukladno uputama odnosno sklopljenim ugovorima s navedenim subjektima, koji poštuju odgovarajuće tehničke i zaštitne mjere kako bi se osigurala zaštita Vaših prava;
- 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 (osiguranik, štetnik, osiguratelj štetnika i dr.), sudovima, FINA-i, HZMO-u, MUP-u, odnosno drugim tijelima pravosudne ili javne uprave;
- ako su podaci potrebni u svrhu sklapanja obveznopravnog ugovora.

Primatelji ili kategorije primatelja osobnih podataka:

U svim prethodno navedenim slučajevima Vaše osobne podatke priopćit ćemo 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 upotrebljivom 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.