

# OBAVIJEST O PRIVATNOSTI ANV-A

## 1. Voditelj obrade osobnih podataka

ANV (kako je definirano u nastavku) štiti vašu privatnost. Ova obavijest o privatnosti objašnjava kako ANV prikuplja i koristi vaše osobne podatke. Također opisuje vaša prava u odnosu na nas i način na koji ih možete ostvariti. Sljedeće informacije odnose se na sljedeća društva:

1. ANV Nordic AB (556671-5677) ("**ANV Nordic**"); i
2. ANV Insurance Services AB (556885-4300) ("**AIS**").

Ova obavijest o privatnosti zajednička je za ANV Nordic i AIS (ANV Nordic i AIS u daljnjem tekstu zajednički se nazivaju "ANV", "**nas**" ili "**mi**"). Ako se određena obrada provodi ili je relevantna samo za jedno od navedenih društava, to je posebno naznačeno u ovoj politici.

### **ANV Nordic kao posrednik u osiguranju**

ANV Nordic je registrirani posrednik u osiguranju koji distribuira osiguranja za različita osiguravajuća društva. Ako vam je ANV Nordic dostavio policu osiguranja, ANV Nordic i osiguravatelj su zajednički voditelji obrade podataka za obradu vaših osobnih podataka od strane tog osiguravajućeg društva.

### **AIS**

AIS je registrirani posrednik u osiguranju koji distribuira osiguranja za različita osiguravajuća društva. AIS je voditelj obrade podataka za obradu koju provodi u okviru svoje distribucije osiguranja.

AIS također obavlja obradu odštetnih zahtjeva u ime osiguravajućih društava. Kao voditelj obrade odštetnih zahtjeva, AIS će obrađivati vaše osobne podatke u svojstvu izvršitelja obrade za osiguravajuće društvo. U tom se slučaju na obradu osobnih podataka primjenjuje obavijest o privatnosti osiguravatelja.

## 2. Koje podatke prikupljamo?

Osobni podaci koje prikupljamo, kao i način na koji ih prikupljamo, ovise o odnosu koji imamo s vama. U nastavku su navedeni primjeri kategorija osobnih podataka koje možemo obrađivati.

Podatke prikupljamo od vas kada s nama komunicirate putem različitih komunikacijskih kanala (npr. putem naše web-stranice, e-pošte ili telefona) ili putem trećih strana. Primjeri trećih strana od kojih možemo prikupljati podatke uključuju javne izvore, kao što su registri stanovništva, porezna tijela, popisi sankcija Europske unije, registri kreditne sposobnosti, ali i druge vanjske izvore kao što su poslodavci, drugi osiguravatelji ili posrednici u osiguranju s kojima surađujemo.

Osobni podaci koje obrađujemo uključuju sljedeće kategorije:

Kategorija osobnih podataka	Opseg
Identitet i kontakt podaci	Ime i prezime; adresa prebivališta; adresa e-pošte i broj telefona; OIB ili osobni identifikacijski broj; obiteljski odnos s ugovarateljem osiguranja, osiguranikom ili oštećenom osobom.
Demografski podaci	Dob; datum rođenja, spol; bračni status; obiteljski status.
Administrativni podaci o osiguranju	Broj police osiguranja; broj odštetnog zahtjeva; opseg i iznos osiguranja; korisnici osiguranja; vrsta osiguranja i plaćene premije.
Podaci o osiguranoj imovini/predmetima	Adresa nekretnine; registarska oznaka vozila; IMEI broj i drugi identifikacijski podaci predmeta; lokacija osiguranog predmeta; detalji o putnim aranžmanima (u slučaju putnog osiguranja).
Podaci o osiguranim osobama	Suosiguranici; dobna kategorija suosiguranika ili osiguranih osoba; odnosi između osiguranih osoba; radni odnos; druge police osiguranja koje posjedujete; članstvo u organizacijama ili fondu za osiguranje od nezaposlenosti.
Financijski podaci	Broj bankovnog računa; broj debitne kartice; podaci o bankovnom računu, adresa za naplatu; kreditna povijest i kreditni rejting; imovina; prihodi; podaci o zajmovima i kreditima pokrivenim osiguranjem.
Podaci o odštetnim zahtjevima	Podaci o nastaloj šteti; podaci o prethodnim štetama; vrste ozljeda; tijek ozljede; prijavljeni događaji, korisnici koji ostvaruju pravo na naknadu štete.
Provjere protiv prijevara i financijskih sankcija	Podaci za otkrivanje, istragu, sprječavanje i prijavljivanje prijevara u osiguranju, uključujući identifikacijske podatke, podatke o osiguranju i odštetnim zahtjevima, podatke drugih osiguravajućih društava, istražne materijale, financijske podatke, tehničke zapise i podatke pribavljene iz vanjskih izvora.  Podaci potrebni za provjeru prema nacionalnim i međunarodnim popisima sankcija, kao i dokumentacija o eventualnim podudaranjima i naknadnim istragama.
Posebne kategorije osobnih podataka (osjetljivi podaci)	Podaci o zdravlju kao što su trenutačna ili prijašnja tjelesna, mentalna ili medicinska stanja, medicinska povijest te članstvo u sindikatu (primjerice, ako podnosite zahtjev za osiguranje putem sindikata ili ako je osiguranje ugovoreno putem sindikata)

Molimo vas da nam ne otkrivete nikakve osobne podatke o sebi osim ako ih izričito ne zatražimo ili ako je njihovo dostavljanje nužno. Nezatraženi osobni podaci bit će izbrisani.

## 2.1 Posebno osjetljivi podaci

Obrađujemo osjetljive osobne podatke (kao što su podaci o zdravlju ili članstvu u sindikatu) ako je to nužno za postavljanje, ostvarivanje ili obranu pravnog zahtjeva.

Osjetljivi osobni podaci koristit će se samo u svrhe navedene u odjeljku 3 u nastavku.

## 3. Što radimo s vašim podacima?

Podaci koje nam dostavite ili koje primimo od trećih strana u pravilu su nužni za sklapanje ugovora s nama i kako bismo mogli ispuniti svoje ugovorne obveze prema vama, dok neki podaci koje prikupljamo mogu biti potrebni i u druge svrhe. Pogledajte više detalja u nastavku:

Kategorija osobnih podataka	Svrha (svrha obrade)	Pravna osnova
Identifikacijski i kontakt podaci	Izračun premija osiguranja, ponuda, odobravanje i upravljanje osiguranjem, ponuda obnove osiguranja te obavještanje o promjenama u osiguranju.	Izvršavanje ugovora ili poduzimanje radnji prije sklapanja ugovora.
	Rješavanje pritužbi.	Ispunjavanje zakonske obveze koja obvezuje ANV.
	Unaprjeđenje naših proizvoda te razvoj novih sustava i procesa.	Legitimni interes ANV-a.
	Potvrda/verifikacija vašeg identiteta.	Izvršavanje ugovora ili poduzimanje radnji prije sklapanja ugovora.
	Provođenje anketa o zadovoljstvu korisnika vezano uz vaše iskustvo s našim uslugama ili proizvodima, putem e-pošte, SMS poruka, telefona ili drugih komunikacijskih kanala.	Legitimni interes ANV-a za provođenje anketa o zadovoljstvu korisnika.

Kategorija osobnih podataka	Svrha (svrha obrade)	Pravna osnova
	Odgovaranje na vaša pitanja putem web obrasca, e-pošte, pošte ili telefona.	Izvršavanje ugovora ili poduzimanje radnji prije sklapanja ugovora.
	Sprječavanje, otkrivanje i istraga kaznenih djela, uključujući prijevare.	Ispunjavanje zakonske obveze koja obvezuje ANV.
	Postupanje u skladu s primjenjivim zakonima i zakonskim obvezama (uključujući zakone izvan vaše države prebivališta), primjerice onima koji se odnose na terorizam ili financijske sankcije.	Ispunjavanje zakonske obveze koja obvezuje ANV.
	<i>Ako ste kontakt osoba dobavljača, partnera ili ugovaratelja osiguranja:</i> upravljanje i izvršavanje ugovora s dobavljačima (vašim poslodavcem) ili ugovarateljem osiguranja.	Izvršavanje ugovora ili poduzimanje radnji prije sklapanja ugovora.
<b>Demografski podaci</b>	Izračun premija osiguranja, ponuda, odobravanje i upravljanje osiguranjem te ponuda obnove osiguranja.	Izvršavanje ugovora ili poduzimanje radnji prije sklapanja ugovora.
	Unaprjeđenje naših proizvoda te razvoj novih sustava i procesa.	Legitimni interes ANV-a za provođenje anketa o zadovoljstvu korisnika.
	Rješavanje pritužbi.	Ispunjavanje zakonske obveze koja obvezuje ANV.
<b>Administrativni podaci o osiguranju</b>	Izračun premija osiguranja, ponuda, odobravanje i upravljanje osiguranjem, ponuda obnove osiguranja te obavještanje o promjenama u osiguranju.	Izvršavanje ugovora ili poduzimanje radnji prije sklapanja ugovora.
	Rješavanje pritužbi.	Ispunjavanje zakonske obveze koja obvezuje ANV.

Kategorija osobnih podataka	Svrha (svrha obrade)	Pravna osnova
Podaci o osiguranoj imovini/predmetima	Izračun premija osiguranja, ponuda, odobravanje i upravljanje osiguranjem, ponuda obnove osiguranja te obavještanje o promjenama u osiguranju.	Izvršavanje ugovora ili poduzimanje radnji prije sklapanja ugovora.
	Rješavanje pritužbi.	Ispunjavanje zakonske obveze koja obvezuje ANV.
Financijski podaci	Izračun premija osiguranja, ponuda, odobravanje i upravljanje osiguranjem te ponuda obnove osiguranja.	Izvršavanje ugovora ili poduzimanje radnji prije sklapanja ugovora.
	Rješavanje pritužbi.	Ispunjavanje zakonske obveze koja obvezuje ANV.
Podaci o odštetnim zahtjevima	Izračun premija osiguranja i upravljanje osiguranjem.	Izvršavanje ugovora.
	Rješavanje pritužbi.	Ispunjavanje zakonske obveze koja obvezuje ANV.
Osjetljivi podaci	Ponuda, odobravanje i upravljanje osiguranjem.	Obrada je nužna za uspostavljanje, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva. Na primjer, kako bi se utvrdilo vaše pravo na sklapanje osiguranja.
	Rješavanje pritužbi.	Obrada je nužna za uspostavljanje, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva.

Kategorija osobnih podataka	Svrha (svrha obrade)	Pravna osnova
	Otkrivanje, sprječavanje i istraga prijevvara.	Obrada je nužna za uspostavljanje, ostvarenje ili obranu pravnih zahtjeva.
<b>Zadaci kontrole protiv prijevvara i sankcija</b>	Otkrivanje, sprječavanje i istraga prijevvara. Provjera prema popisima financijskih sankcija.	Ispunjavanje zakonske obveze koja obvezuje ANV.

#### 4. Rješavanje odštetnih zahtjeva

Rješavanje odštetnih zahtjeva provodi se u ime relevantnog osiguravatelja. U vezi s tim zadacima, društvo za rješavanje odštetnih zahtjeva obrađuje osobne podatke u skladu s uputama osiguravatelja te stoga djeluje kao izvršitelj obrade osobnih podataka za ovu obradu. Obrada uključuje samo podatke koji su nužni za istragu, procjenu i rješavanje odštetnih zahtjeva u skladu s ugovorom o osiguranju. Sva obrada provodi se u skladu s važećim zakonodavstvom o zaštiti podataka i ugovorima o obradi osobnih podataka.

#### 5. Prijenos osobnih podataka

##### 5.1 Izvršitelji obrade podataka

Kad je nužno kako bismo mogli pružati svoje usluge, dijelimo vaše osobne podatke s tvrtkama koje za nas djeluju kao izvršitelji obrade podataka. Izvršitelj obrade podataka je tvrtka koja obrađuje podatke u naše ime i u skladu s našim uputama.

Primjeri takvih izvršitelja obrade podataka su:

- a) **Procjenitelji šteta** – treće strane za upravljanje odštetnim zahtjevima; istražitelji šteta i procjenitelji šteta
- b) **Pružatelji IT usluga** – pružatelji sustava, podrške, hostinga i IT konzultanti

- c) **Analitičke tvrtke** – pružatelji usluga anketiranja kupaca i analitike
- d) **Financijske tvrtke** – primatelji kartičnih plaćanja, banke i pružatelji platnih usluga
- e) **Administratori osiguranja** - administrator osiguranja
- f) **Pružatelji usluga** – servisi i pružatelji usluga kao što je praćenje zadovoljstva korisnika

Kad se vaši osobni podaci dijele s izvršiteljima obrade podataka, to se radi samo u svrhe koje su kompatibilne sa svrhom za koju smo prikupili podatke (npr. kako bismo mogli ispuniti svoje obveze iz ugovora o osiguranju). Svi izvršitelji obrade podataka su s nama potpisali pisane ugovore u kojima jamče sigurnost obrađenih osobnih podataka i obvezuju se pridržavati naših sigurnosnih zahtjeva, kao i ograničenja i zahtjeva u vezi s međunarodnim prijenosom osobnih podataka te prema važećem zakonodavstvu o zaštiti podataka.

## 5.2 Neovisni voditelji obrade podataka

Također dijelimo vaše osobne podatke s određenim tvrtkama, tijelima i organizacijama koje djeluju kao neovisni voditelji obrade podataka. To što su te tvrtke, tijela i organizacije neovisni voditelji obrade podataka znači da mi ne kontroliramo kako će se informacije dostavljene toj tvrtki obrađivati.

Primjeri neovisnih voditelja obrade podataka s kojima dijelimo vaše osobne podatke su:

- a) **Partneri za distribuciju** – posrednici u osiguranju i povezani posrednici u osiguranju; poslovni partneri i agenti; reosiguravatelji; druge vrste distributera i administratora.
- b) **Osiguravajuće društvo** – ANV će otkriti osobne podatke osiguravajućem društvu koje je osiguravatelj vaše police.
- c) **Pružatelji usluga** – vanjski pružatelji usluga kao što su tvrtke za poslovne i kreditne informacije, računovođe, aktuari; revizori, stručnjaci, odvjetnici i drugi neovisni profesionalni savjetnici; pružatelji usluga otkrivanja prijevara; banke i financijske institucije.
- d) **Vladina i druga javna tijela ili organizacije** - ANV može otkriti osobne podatke vladinim i drugim javnim tijelima (uključujući, ali ne ograničavajući se na, regulatorna tijela, sudove, policiju, porezna tijela i tijela za kaznene istrage), kao i tijelima kojima smo zakonski obvezni dostaviti podatke.

Kad se vaši osobni podaci dijele s tvrtkom, tijelom ili organizacijom koja je neovisni voditelj obrade podataka, primjenjuje se politika privatnosti te tvrtke, tijela ili organizacije.

## 5.3 Međunarodni prijenos osobnih podataka

Uvijek nastojimo obrađivati vaše osobne podatke unutar EU/EEA-a. Međutim, u nekim slučajevima podaci se mogu prenijeti stranama u zemljama izvan EU/EEA-a (tzv. treće zemlje). Kad dođe do prijenosa u treću zemlju, osiguravamo da zaštita vaših podataka odgovara razini koja se primjenjuje unutar EU/EEA-a.

Neke je zemlje Europska komisija ocijenila kao zemlje s tzv. odgovarajućom razinom zaštite, što znači da propisi te zemlje pružaju dovoljno snažnu zaštitu. Više o tome možete pročitati na web-stranici Švedskog tijela za zaštitu privatnosti, [www.imy.se](http://www.imy.se).

Ako se vaši podaci prenose u zemlju koja nema odgovarajuću razinu zaštite, koristimo ugovorne, tehničke i organizacijske sigurnosne mjere kako bismo ih zaštitili. Između ostalog, koristimo [Standardne ugovorne klauzule \(SCC\) Europske komisije](#), koje nameću zahtjeve i nama i primatelju. Ove klauzule, između ostalog, uređuju način obrade podataka te osiguravanje vaših prava prema Općoj uredbi o zaštiti podataka. Više informacija možete pronaći na web-stranici Švedskog tijela za zaštitu privatnosti, [www.imy.se](http://www.imy.se).

ANV prenosi osobne podatke u Ujedinjeno Kraljevstvo, Sjedinjene Američke Države i Izrael.

## 6. Vaša prava

Odgovorni smo za osiguravanje da se vaši osobni podaci koriste u skladu sa zakonom te da imate mogućnost ostvariti svoja prava. Možete nas kontaktirati u bilo kojem trenutku ako želite ostvariti svoja prava.

Obvezni smo odgovoriti na vaš zahtjev u roku od mjesec dana od njegova zaprimanja. Ako je vaš zahtjev složen ili je zaprimljen velik broj zahtjeva, imamo pravo produljiti rok za dodatna dva mjeseca. Ako smatramo da ne možemo udovoljiti vašem zahtjevu, dužni smo vas u roku od mjesec dana od zaprimanja zahtjeva obavijestiti o razlozima zbog kojih ne možemo postupiti prema vašem zahtjevu te vas informirati o vašem pravu na podnošenje pritužbe nadzornom tijelu.

Sve informacije, komunikacija i radnje koje poduzimamo za vas su besplatne. Međutim, ako je vaš zahtjev očito neosnovan ili nerazuman, imamo pravo zatražiti administrativnu naknadu za pružanje informacija ili provedbu tražene radnje ili u cijelosti odbiti vaš zahtjev.

Imate sljedeća prava u vezi s našom obradom vaših osobnih podataka:

- (a) **Zatražiti kopiju osobnih podataka koje posjedujemo o vama** - možete zatražiti izvadak o osobnim podacima koje obrađujemo o vama.
- (b) **Brisanje osobnih podataka** – pod određenim uvjetima, primjerice kad ste povukli prethodno danu privolu ili kad nam vaši osobni podaci više nisu potrebni za obradu, imate pravo zatražiti brisanje svojih osobnih podataka. U nekim slučajevima imamo pravo zadržati određene osobne podatke unatoč zahtjevu za brisanje, primjerice ako imamo zakonsku obvezu njihova čuvanja.
- (c) **Ispravak** - možete zatražiti ispravak ili brisanje nepotpunih ili netočnih osobnih podataka.
- (d) **Ograničenje obrade i prigovor na buduću obradu** - pod određenim uvjetima imate pravo ograničiti obradu svojih osobnih podataka isključivo na njihovu pohranu, primjerice tijekom razdoblja u kojem ANV provjerava imate li pravo na brisanje sukladno točki (b) gore. Ako se obrada vaših osobnih podataka temelji na vaganju interesa i smatrate da vaš interes zaštite privatnosti nadilazi legitimni interes ANV-a za obradu vaših osobnih podataka, imate pravo, na temelju razloga koji se odnose na vašu konkretnu situaciju, uložiti prigovor na obradu kontaktiranjem ANV-a putem kontakt podataka navedenih u odjeljku 10. U tom slučaju ANV mora dokazati postojanje uvjerljivog legitimnog razloga za nastavak obrade osobnih podataka.

- (e) **Pravo na prenosivost podataka** - ako se obrada vaših osobnih podataka temelji na vašoj privoli ili je nužna za izvršavanje ili sklapanje ugovora s vama, te pod uvjetom da su podaci prikupljeni izravno od vas, imate pravo zaprimiti kopiju svojih osobnih podataka u uobičajenom, strojno čitljivom formatu.
- (f) **Prava u vezi s automatiziranim donošenjem odluka, uključujući profiliranje** - imate pravo da ne budete predmet isključivo automatiziranog donošenja odluka, uključujući profiliranje, ako takvo donošenje odluka proizvodi pravne učinke ili na sličan način značajno utječe na vas. Međutim, ovo pravo se ne primjenjuje ako je automatizirano donošenje odluka nužno za izvršavanje ugovora s vama, ako je izričito dopušteno zakonom ili ako ste za to dali svoju izričitu privolu. Više informacija o tome kako koristimo automatizirano donošenje odluka možete pronaći u odjeljku 8.
- (g) **Pritužbe nadzornim tijelima** - slobodno nam se obratite s bilo kakvim pitanjima ili pritužbama vezanim uz obradu vaših osobnih podataka. Međutim, uvijek imate pravo podnijeti pritužbu nadzornom tijelu za zaštitu podataka u zemlji vašeg prebivališta.

Za ostvarivanje gore navedenih prava, molimo obratite se službeniku za zaštitu podataka na adresu navedenu u odjeljku 10.

## 7. **Koliko dugo čuvamo vaše osobne podatke?**

Ako smo s vama sklopili ugovor, čuvat ćemo podatke koji su nužni onoliko dugo koliko imamo obveze iz ugovora te dokle god imate mogućnost ostvarivanja potraživanja na temelju ugovora. To znači da ćemo vaše osobne podatke čuvati i nakon isteka ugovora. U nekim slučajevima, dok traje tzv. zastarni rok, možete tijekom tog razdoblja podnijeti dodatne zahtjeve vezane uz ugovor. Kad zastarni rok istekne, naši su međusobni odnosi u potpunosti okončani. To znači da osobne podatke čuvamo tijekom zastarnog roka, koji se razlikuje ovisno o vrsti ugovorenih polica osiguranja (u pravilu 10 godina).

Ukratko, informacije, uključujući osobne podatke, moramo uvijek čuvati onoliko dugo koliko je to potrebno sukladno ugovorima, zakonima i propisima koji se primjenjuju na naše poslovanje u području osiguranja. Osobne podatke dužni smo čuvati, među ostalim, u skladu s propisima o računovodstvu, distribuciji osiguranja, zastari potraživanja te zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma.

Po isteku razdoblja čuvanja vaši se osobni podaci brišu ili anonimiziraju u skladu s našim internim postupcima za brisanje i anonimizaciju.

## 8. **Automatizirano donošenje odluka**

### Opće informacije o automatiziranom donošenju odluka

Pružamo određene usluge u kojima koristimo automatizirano donošenje odluka. Automatizirano donošenje odluka važan je dio učinkovitog upravljanja. Ako rezultat automatizirane odluke značajno utječe na vas, u određenim slučajevima imate pravo da ne budete predmet isključivo automatizirane

obrade. To znači da u nekim situacijama imate pravo zahtijevati ručnu obradu. U slučajevima u kojima to pravo postoji, o tome ćete biti obaviješteni u okviru samog postupka.

## **9. Kolačići**

ANV koristi kolačiće i slične tehnologije praćenja kako bi pružio prilagođeno i neometano online iskustvo. Kolačići su male tekstualne datoteke koje se sastoje od slova i brojeva. Šalju se s web-poslužitelja ANV-a i pohranjuju na vašem uređaju ograničeno vrijeme. Kolačići koje koristimo poboljšavaju usluge koje vam pružamo. Neke naše usluge zahtijevaju kolačiće kako bi mogle funkcionirati, dok drugi služe isključivo kako bi vam korištenje naših usluga bilo jednostavnije i praktičnije. Više informacija o kolačićima koje koristimo možete pronaći u našoj politici o kolačićima.

## **10. Kontaktirajte nas**

### Kontakt podaci za ANV Nordic AB

ANV Nordic AB, matični broj društva 556671-5677, Linnégatan 14, 114 47 Stockholm, Švedska.

### Kontakt podaci za ANV Insurance Services AB

ANV Insurance Services AB, matični broj društva 556885-4300, Linnégatan 14, 114 47 Stockholm, Švedska.

### Službenik za zaštitu podataka za ANV

Ako se vaše pitanje odnosi na ANV Nordic AB ili ANV Insurance Services AB, obratite se na **dpo@anvnordic.com** ili na adresu **Službenik za zaštitu podataka, ANV Nordic, Linnégatan 14, 114 47 Stockholm, Švedska.**

## **11. Izmjene ove Obavijesti o privatnosti**

Ovu Obavijest o privatnosti možemo izmijeniti u bilo kojem trenutku izmjenom ove stranice. U slučaju značajnih promjena, o tome ćemo vas obavijestiti.

---

Ažurirano 16.3.2026.