



POLITIKA ZASEBNOSTI VZAJEMNE ZDRAVSTVENE ZAVAROVALNICE, D.V.Z.

1. ČEMU JE NAMENJENA TA POLITIKA?

Namen te politike je, da vam pomagamo razumeti, katere vaše osebne podatke zbiramo, zakaj jih zbiramo in kako jih uporabljamo. To je pomembno, zato vas vabimo, da si vzamete čas in politiko preberete.

2. KDO OBDELUJE VAŠE OSEBNE PODATKE?

2.1. UPRAVLJAVEC OSEBNIH PODATKOV

Če sodelujete z nami, nam zaupate svoje osebne podatke. Upravljavec vaših osebnih podatkov je v tem primeru **Vzajemna zdravstvena zavarovalnica, d.v.z.**, Vošnjakova ulica 2, Ljubljana (dalje Vzajemna), info@vzajemna.si, tel: 080-20-60.

V Vzajemni se zavedamo pomena zasebnosti. Vsi zaposleni v Vzajemni si močno prizadevamo, da so vaši osebni podatki pri nas na varnem. V ta namen smo oblikovali pravila in postopke ter vzpostavili tehnične in organizacijske ukrepe, s pomočjo katerih zagotavljamo ustrezno raven varnosti pri obdelavi osebnih podatkov.

Če imate kakršnakoli vprašanja, povezana z obdelavo vaših osebnih podatkov ali z uresničevanjem vaših pravic v zvezi z obdelavo osebnih podatkov, lahko kadarkoli stopite v stik z našo pooblaščenko za varstvo osebnih podatkov (DPO):

Katarina Ogorevc Breznik, univ.dipl.prav.

mail: dpo@vzajemna.si

telefon: 01/30 69 203.

2.2. OBDELOVALCI

Vaše osebne podatke lahko namesto nas obdelujejo tudi naši obdelovalci. To so druga zaupanja vredna podjetja oziroma posamezniki, katerim smo s pogodbo zaupali posamezna opravila v zvezi z obdelavo vaših osebnih podatkov (npr. pooblaščen tiskarji, klicni centri, pooblaščen zastopniške družbe ipd.). Pred izbiro obdelovalca skrbno preverimo njegovo ustreznost, zlasti, da je obdelovalec za opravljanje svoje dejavnosti registriran in da zagotavlja ustrezen nivo varovanja osebnih podatkov. Obdelovalci obdelujejo vaše osebne podatke po naših navodilih ter izključno v našem imenu in za naš račun.



Za potrebe izvajanja zavarovalne pogodbe, sklenjene med vami in nami, lahko posamezne aktivnosti pri obdelavi osebnih podatkov (zlasti zagotavljanje asistenčnih storitev pri zdravstvenem zavarovanju za tujino, zagotavljanje storitev drugega mnjenja) prenesemo na svoje obdelovalce osebnih podatkov tudi zunaj območja držav članic Evropske unije, pri čemer zagotavljamo enak standard varstva osebnih podatkov, kot če bi obdelavo izvajali sami.

3. KATERE VAŠE OSEBNE PODATKE OBDELUJEMO IN ZAKAJ?

Obdelava osebnih podatkov pomeni kakršnokoli delovanje, ki se izvaja v zvezi z osebnimi podatki, zlasti zbiranje, pridobivanje, vpis, urejanje, shranjevanje, prilagajanje ali spreminjanje, priklicanje, vpogled, uporaba, razkritje s prenosom, sporočanje, širjenje ali drugo dajanje na razpolago, razvrstitev ali povezovanje, blokiranje, anonimiziranje, izbris ali uničenje. Obdelava je lahko ročna ali avtomatizirana.

Vrsta, podlaga in način obdelave vaših osebnih podatkov je odvisen zlasti od namena, zaradi katerega vaše podatke obdelujemo.

3.1. OBDELAVA OSEBNIH PODATKOV ZA NAMEN SKLENITVE IN IZVAJANJA ZAVAROVANJA

Če ste z Vzajemno sklenili zavarovalno pogodbo, se vaši osebni podatki primarno obdelujejo za namen sklenitve in izvajanja zavarovalne pogodbe (npr. obračun, fakturiranje ali izterjava neplačane premije, reševanje škod, uveljavljanje povračilnih zahtevkov in drugih pravic ter obveznosti, vključno s preiskovanjem sumljivih primerov, reševanjem pritožb ipd.). Ob izpolnjevanju zavarovalne police bomo potrebovali zlasti vaše osebno ime, spol, datum rojstva, naslov vašega prebivališča in davčno številko. V primeru sklenitve dopolnilnega zdravstvenega zavarovanja bomo potrebovali tudi številko vaše kartice zdravstvenega zavarovanja, s katero bomo v sistemu KZZ Online lahko preverili podatke o vaši skupni dobi (ne)zavarovanosti pri dopolnilnem zdravstvenem zavarovanju. Skladno z zakonom, ki ureja zdravstveno varstvo in zdravstveno zavarovanje, smo namreč zavarovalnice pri dopolnilnem zdravstvenem zavarovanju dolžne posameznemu zavarovancu obračunati »doplačilo« na premijo ali določiti čakalno dobo, če zavarovanec določeno obdobje, ko je bil sicer zavezan plačevati doplačila, ni imel sklenjenega dopolnilnega zdravstvenega zavarovanja.

Zaradi lažje in hitrejše komunikacije z vami vas bomo ob sklenitvi zavarovanja zaprosili tudi za druge vaše kontaktne podatke, zlasti vaš elektronski naslov in telefon, kamor vas bomo lahko obveščali o vseh pomembnih dejstvih v zvezi z vašim zavarovanjem (vključno s posredovanjem police, opomina ipd.), dokler se boste strinjali s takšnim načinom obveščanja. V nekaterih primerih bomo ob sprejemu v zavarovanje zaradi ocene nevarnosti in določitve premije potrebovali tudi podatke o vašem predhodnem zdravstvenem stanju.

Za potrebe delovanja dopolnilnega zdravstvenega zavarovanja si skladno z zakonom, ki ureja zdravstveno varstvo in zdravstveno zavarovanje, podatke izmenjujemo z zdravstvenimi in drugimi zavodi, organizacijami, ki opravljajo zdravstveno dejavnost, ter zasebnimi delavci, ki so vključeni v mrežo javne zdravstvene službe.



Če se boste odločili premijo plačevati z odtegljajem (od plače, pokojnine...) oziroma preko direktne obremenitve (SEPA), bomo po vašem pooblastilu obdelovali in si izmenjevali vaše podatke z izbrano banko, vašim delodajalcem oziroma drugim izplačevalcem dohodka (npr. ZPIZ), vse izključno na podlagi in v obsegu, potrebnem za izvajanje vašega pooblastila.

V primeru nastanka zavarovalnega primera bomo potrebovali natančne podatke o vrsti, kraju, času in opisu zavarovalnega primera, o predhodnih zavarovalnih primerih, podatke o upoštevnem zdravstvenem stanju zavarovanca in oškodovanca, vključno z zagotavljanjem zdravstvenih storitev, predhodnimi poškodbami in zdravstvenem stanju, vrsto telesnih poškodb, trajanjem zdravljenja in posledicami za oškodovanca in zavarovalca, podatke o stroških za medicinsko oskrbo, zdravila in medicinske pripomočke zavarovanca in oškodovanca idr.

Natančnejši obseg podatkov, ki jih Vzajemna zbira za namen sklenitve in izvajanja zavarovanja, določa Zakon o zavarovalništvu (268. člen), podlaga za obdelavo osebnih podatkov pa je sklenjena zavarovalna pogodba. Te podatke bomo praviloma pridobili od vas in so nujno potrebni za sklenitev in izvajanje zavarovanja, lahko pa jih skladno z zakonom pridobimo tudi od državnih organov (npr. ministrstva, pristojnega za socialne ali notranje zadeve), javnih agencij, javnih skladov in drugih oseb javnega prava (npr. Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije, Zavoda za pokojninsko in invalidsko zavarovanje) ter nosilcev javnih pooblastil in izvajalcev javnih služb (npr. izvajalcev zdravstvenih storitev, centrov za socialno delo,).

3.2. OBDELAVA OSEBNIH PODATKOV ZA NAMEN IZVAJANJA DRUGIH DOGOVOROV

3.2.1. Varuh Zdravja

Če ste z Vzajemno sklenili kakšen drug dogovor (npr. se vključili v program Varuh Zdravja ipd.), se lahko vaši osebni podatki obdelujejo tudi za namen izpolnjevanja tega dogovora. Podlaga za obdelavo vaših osebnih podatkov je v tem primeru dogovor oziroma pogodba, ki ste jo sklenili z nami, pri čemer bomo obdelovali le tiste podatke, ki so potrebni v okviru sklenitve ali izvajanja pogodbe.

Za namen izvajanja Varuha Zdravja bomo obdelovali zlasti:

- vaše osebne podatke, potrebne za vašo enolično identifikacijo (ime, priimek, rojstni datum, davčna številka in številka kartice programa) in komunikacijo z vami (naslov, elektronski naslov, telefon),
- podatke o sklenjenih zavarovanjih pri Vzajemni, ki jih potrebujemo zaradi razvrstitve v ustrezen program Varuha zdravja, za nagrajevanje zvestobe,
- podatke o koriščenju ugodnosti (npr. udeležba na športnih in drugih dogodkih, koriščenje popustov pri pogodbenih partnerjih, koriščenje nagrad ob vključitvi in za zvestobo),
- za namen izvedbe asistenčnih storitev, ki predstavljajo eno od ugodnosti v sklopu Varuha Zdravja, bomo vaše osebne podatke (ime, priimek, naslov, telefonska številka) in zdravstvene podatke (vrsta preiskave), na podlagi vaše izrecne privolitve posredovali izvajalcem VZZ



NET, ki jih bodo uporabljali izključno za namen asistenčne storitve v okviru ugodnosti programa.

3.2.2. Nagradne igre

Če sodelujete v kateri izmed naših nagradnih iger, bomo vaše osebne podatke, ki nam jih boste posredovali na nagradnem kuponu, uporabili izključno za namen nagradne igre, če ne boste privolili še v kakšno drugo obdelavo (npr. za neposredno trženje).

3.3. OBDELAVA OSEBNIH PODATKOV NA PODLAGI VAŠE PRIVOLITVE

Vaši osebni podatki se lahko obdelujejo tudi za druge namene, če ste za takšno obdelavo podali privolitev. Privolitev pomeni vsako vašo prostovoljno, izrecno, informirano in nedvoumno izjavo volje s katero izrazite soglasje z obdelavo osebnih podatkov za določen namen. Osebnost privolitev lahko podate s svojo (pisno ali ustno) izjavo ali z drugim jasnim pritrdilnim dejanjem. V primeru uporabe spletišča Vzajemne se npr. za privolitev šteje, ko na spletišču s klikom na prazno okno potrdite, da dovolite obdelavo osebnih podatkov za določen namen.

Če ste mlajši od 15 let, ne morete podati veljavne privolitve za obdelavo vaših osebnih podatkov. V tem primeru mora z obdelavo vaših osebnih podatkov soglašati eden od staršev oziroma skrbnik.

3.4. OBDELAVA OSEBNIH PODATKOV ZA NAMEN NEPOSREDNEGA TRŽENJA

Če ste z nami sklenili pogodbo ali ste z nami v kakšni drugi poslovni interakciji, ki sodi v sklop naše zakonite dejavnosti, lahko vaše osebne podatke (ime in priimek, naslov, telefonska številka, elektronski naslov) že na podlagi zakona, ki ureja varstvo osebnih podatkov, uporabljamo tudi za neposredno trženje.

Če ste v to privolili, se vsi vaši osebni podatki, ki jih Vzajemna obdeluje v svojih zbirkah, lahko uporabljajo tudi za neposredno trženje, tj.

- za pošiljanje ponudb, reklamnega gradiva, revij in vabil na dogodke;
- za anketiranje,
- za obveščanje o nagradnih igrah, katerih organizator je Vzajemna ali katerih organizator je druga pravna oseba, ki nagradno igro organizira v sodelovanju z Vzajemno,
- za segmentacijo (tj. ponujanje naših storitev upošteva zlasti vašo starost in spol),
- oblikovanje vam prilagojenih ponudb na podlagi ocenjevanja in predvidevanja vaših interesov, ekonomskega položaja, potreb (profiliranje) ipd.

Neposredno trženje lahko izvajamo preko vseh komunikacijskih kanalov: prek navadne in elektronske pošte, kratkih SMS in MMS sporočil, telefona (stacionarnega in mobilnega), facebooka in drugih družabnih omrežij.



V Vzajemni ne izvajamo izključno avtomatiziranega sprejemanja odločitev, ki bi imela pravne učinke v zvezi z vami ali bi na vas drugače znatno vplivala.

Vse informacije glede uporabe piškotkov si lahko preberete na <https://www.vzajemna.si/sl/razno/politika-uporabe-piskotkov>.

3.5. DRUGE OBDELAVE VAŠIH OSEBNIH PODATKOV

Osebne podatke v zvezi vašim zavarovanjem obdelujemo tudi za namene različnih internih statistik, analiz in kontrol.

V tem okviru zlasti izvajamo analize, povezane z ugotavljanjem uspešnosti posamezne tržne akcije, ter kontrole pri ugotavljanju pravilnosti obračuna doplačil in obračuna provizij našim zavarovalnim zastopnikom in posrednikom, ki so nujne zaradi zagotavljanja pravilnega izpolnjevanja naših pogodbenih obveznosti do naših pogodbenih partnerjev. Podlaga za obdelavo osebnih podatkov je v tem primeru naš zakoniti interes, pri čemer bomo uporabili najmanjši možen obseg vaših osebnih podatkov ter si prizadevali, da ne pride do nedovoljenega posega v vaše interese ali temeljne pravice.

Če ste kot naši zavarovalci oziroma zavarovanci tudi naši člani in imate v zvezi s tem določene članske pravice in obveznosti, obdelujemo nekatere vaše osebne podatke (zlasti vaš ime priimek, naslov, datum rojstva ter podatke o veljavnosti/trajanju sklenjenega zavarovanja, ki je podlaga za članstvo) tudi za namene izvedbe volitev v skupščino Vzajemne. Podlaga za obdelavo vaših osebnih podatkov je v tem primeru Zakon o zavarovalništvu, ki ureja članstvo v družbi za vzajemno zavarovanje ter sistem volitev v skupščino.

4. ALI BOMO VAŠE OSEBNE PODATKE POSREDOVALI TRETJIM OSEBAM?

Osebne podatke si izmenjujmo z drugimi družbami, organizacijami ali posamezniki, če v dobri veri verjamemo, da so dostop do takih podatkov, njihova uporaba, hranjenje ali razkritje razumno potrebni za:

- upoštevanje morebitnih veljavnih predpisov, zakonodaje, pravnih postopkov ali izvršljivih zahtev državnih organov (zlasti npr. Agencije za zavarovalni nadzor oziroma drugih nadzornih organov za potrebe nadzora nad zavarovalnico, sodišča, izvršitelja, državnega tožilstva ali policije, davčnega organa ipd.);
- izvajanje veljavnih pogojev storitve, bodisi na podlagi zakona ali vašega pooblastila (npr. izvajalci zdravstvenih storitev, banke, Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje, vaš delodajalec za namene odtegljaja premije, Slovensko zavarovalno združenje za namene reševanja pritožb oziroma v postopku mediacije);
- odkrivanje, preprečevanje ali drugačno obravnavanje goljufij in varnostnih ali tehničnih težav (zlasti npr. med zavarovalnicami in Slovensko zavarovalno združenje);
- zaščito pred kršitvijo pravic ali varnosti Vzajemne ali javnosti ter pred škodo na njihovi lastnini, kot zahteva ali dovoljuje zakonodaja.



Drugim fizičnim ali pravnim osebam vaših osebnih podatkov ne bomo posredovali, razen če boste v to izrecno privolili.

5. KDAJ IN KAKO LAHKO ZAHTEVATE PRENEHANJE UPORABE VAŠIH OSEBNIH PODATKOV?

Če vaše osebne podatke obdelujemo na podlagi vaše privolitve (npr. obdelava za neposredno trženje), lahko kadarkoli osebno v naših poslovalnicah, pisno po pošti na naš naslov (Vošnjakova ulica 2, Ljubljana) ali na naš elektronski naslov (info@vzajemna.si), ali po telefonu (tel: 080-20-60) zahtevate, da trajno ali začasno, delno ali v celoti prenehamo uporabljati vaše osebne podatke za te namene. V tem primeru bo Vzajemna v 15 (petnajstih) dneh ustrezno preprečila uporabo osebnih podatkov za te namene ter vas o tem v nadaljnjih 5 (petih) dneh pisno ali na drug dogovorjen način obvestila.

Vaš preklic ne vpliva na zakonitost obdelave, ki se je na podlagi vaše privolitve izvajala do preklica.

6. KATERE PRAVICE ŠE IMATE IN KAKO JIH LAHKO URESNIČITE?

Če Vzajemna obdeluje vaše osebne podatke, imate naslednje pravice:

- zahtevate lahko dostop do vaših osebnih podatkov in njihovo kopiranje;
- zahtevate lahko dopolnitve ali popravke vaših osebnih podatkov, če so ti nepopolni ali netočni;
- zahtevate lahko izbris vaših osebnih podatkov, zlasti če niso več potrebni za namene, zaradi katerih so bili zbrani, ali so bili obdelani nezakonito ali so bili obdelani na podlagi vaše privolitve, pa ste privolitev preklicali in ne obstaja druga pravna podlaga za njihovo obdelavo;
- zahtevate lahko omejitve obdelave vaših osebnih podatkov, zlasti če oporekate njihovi točnosti – in sicer za obdobje, ki nam omogoči preveriti točnost vaših osebnih podatkov; če je obdelava nezakonita, pa nasprotujete izbrisu osebnih podatkov; če je potekel rok hrambe podatkov, vi pa jih potrebujete za uveljavljanje pravnih zahtevkov;
- na podlagi razlogov, povezanih z vašim posebnim položajem, lahko kadarkoli ugovarjate obdelavi osebnih podatkov v zvezi z vami, če je ta potrebna za opravljanje nalog v javnem interesu ali zaradi zakonitih interesov zavarovalnice. V tem primeru bomo prenehali obdelovati vaše osebne podatke, razen če bodo naši nujni legitimni interesi za obdelavo prevladali nad vašimi interesi, pravicami in svoboščinami ali če bo obdelava nujna za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov.

Navedene pravice lahko uveljavljate tako, da zahtevo naslovite na našo pooblaščenko za varstvo osebnih podatkov

- po pošti na naslov:

Vzajemna zdravstvena zavarovalnica, d.v.z.

Vošnjakova ulica 2

1000 Ljubljana



Za DPO

- ali na elektronski naslov:
dpo@vzajemna.si.

Na vašo zahtevo bomo odgovorili brez nepotrebnega odlašanja, najpozneje pa v 15 oziroma 30 dneh.

Če na vašo zahtevo ne boste dobili pravočasnega odgovora ali bo vaša zahteva po vašem mnenju neupravičeno zavrnjena, lahko vložite pritožbo pri Informacijskemu pooblaščenču, Zaloška cesta 59, 1000 Ljubljana, Telefon: (01) 230 97 30.

7. KAKO VARUJEMO VAŠE OSEBNE PODATKE?

Vzajemna pri obdelavi vaših osebnih podatkov ravna v skladu z zahtevami predpisov o varovanju osebnih podatkov.

Vzajemna zaradi zavarovanja osebnih podatkov uporablja organizacijske, tehnične in druge ustrezne postopke in ukrepe, da se prepreči nepooblaščen uničenje podatkov, njihova sprememba ali izguba ter nepooblaščen obdelava. Postopki in ukrepi so podrobno opisani v internem Pravilniku o varstvu osebnih podatkov Vzajemne zdravstvene zavarovalnice, d.v.z., ter v dokumentih informacijske varnosti.

8. KAKO DOLGO HRANIMO VAŠE OSEBNE PODATKE?

Osebne podatke, pridobljene za namene sklepanja in izvajanja zavarovalnih pogodb, hranimo deset let po prenehanju zavarovalne pogodbe oziroma deset let po koncu obdelave zavarovalnega primera oziroma deset let po zaključku sodnega postopka izterjave neplačanih obveznosti iz naslova zavarovalnih pogodb. Druge osebne podatke hranimo do izpolnitve namena, zaradi katerega so bili zbrani. Osebne podatke, ki se obdelujejo na podlagi vaše privolitve, hranimo pet let od preklica vaše privolitve.

9. SPREMEMBE

Ta politika se lahko občasno spremeni. Morebitne spremembe te politike bomo objavili na tej strani. Ob večjih spremembah bomo objavili vidnejše obvestilo.

Vzajemna zdravstvena zavarovalnica, d.v.z.,

1. 4. 2018