



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

1. ČEMU JE NAMENJENA TA POLITIKA?

Namen te politike je, da vam (posameznikom, katerih podatke obdelujemo) 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, telefon: 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. pooblaščenke zastopniške družbe, zdravniki cenzorji, pogodbeni klicni in asistenčni centri, pooblaščen tiskarji, ponudnik storitev arhiviranja gradiva 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 mnenja) 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, razvrstitvev 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. fakturiranje ali izterjava neplačane premije, izvajanje sprememb na zavarovalnih pogodbah, ocena rizika zavarovanja, reševanje reklamacij in pritožb, reševanje škod, uveljavljanje povračilnih zahtevkov in drugih pravic ter obveznosti, vključno s preiskovanjem sumljivih primerov ipd.). Za namen sklenitve in izvajanja zavarovanja bomo potrebovali zlasti vaše osebno ime, spol, datum rojstva, naslov vašega prebivališča in davčno številko. Te podatke bomo praviloma pridobili neposredno od vas, lahko pa jih pridobimo tudi preko pooblaščenega zastopniške oziroma posredniške družbe, če ste naše zavarovanje sklenili preko zunanje agencije. Če je zavarovanje za vas sklenila tretja oseba (npr. vaš delodajalec), bomo vaše podatke pridobili od nje in se bodo uporabljali za namen sklenitve in izvajanja zavarovanja.

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 hitrejšje 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 zdravstvenem stanju.



Za potrebe sklenitve oziroma izvajanja zavarovanja si podatke lahko izmenjujemo z zdravstvenimi in drugimi zavodi, organizacijami, ki opravljajo zdravstveno dejavnost, zasebnimi delavci, ki so vključeni v mrežo zdravstvene službe, drugimi zavarovalnicami ter drugimi državnimi organi (npr. ministrstvo, pristojno za socialne ali notranje zadeve), javnimi agencijami, javnimi skladi in drugimi osebami javnega prava (npr. Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije, Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje) ter nosilci javnih pooblastil in izvajalci javnih služb (npr. centri za socialno delo).

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

V primeru nastanka zavarovalnega primera bomo lahko potrebovali natančne podatke o vrsti, kraju, času in opisu zavarovalnega primera, o predhodnih zavarovalnih primerih, podatke o upoštevem 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 zavarovanca, podatke o stroških za medicinsko oskrbo, zdravila in medicinske pripomočke zavarovanca in oškodovanca idr. Nekatere vaše podatke si bomo v okviru reševanja zavarovalnega primera izmenjali z enim od naših pogodbenih izvajalcev zdravstvenih storitev (mreža V-net), in sicer za namen najave oziroma rezervacije termina, kadar je asistenca vključena v zavarovanje.

Natančnejši obseg podatkov, ki jih Vzajemna obdeluje za namen sklenitve in izvajanja zavarovanja, določata Zakon o zavarovalništvu (268. člen) in Zakon o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju, podlaga za obdelavo osebnih podatkov pa je sklenjena zavarovalna pogodba.

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 prostovoljno vključili v program Varuh Zdravja, Spletno telovadnico 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 mreže V-net, ki jih bodo uporabljali izključno za namen asistenčne storitve v okviru ugodnosti programa.

Podrobnejše informacije o obdelavah osebnih podatkov v okviru izvajanja programa Varuha Zdravja in drugih tovrstnih prostovoljnih programov lahko preberete tudi v pogojih teh programov.

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, specifično, informirano in nedvoumno izjavo volje, s katero izrazite soglasje za obdelavo osebnih podatkov za določen namen. Osebno 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 nekatere vaše osebne podatke (ime in priimek, naslov, telefonska številka, elektronski naslov, starostni segment, podatek o zavarovanosti) že na podlagi zakona (zakon, ki ureja varstvo osebnih podatkov, zakon, ki ureja elektronske komunikacije) ali našega zakonitega interesa 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 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. Za pošiljanje e-pošte uporabljamo tudi spletno platformo MailChimp, kjer so shranjeni osebni podatki za pošiljanje (ime, priimek, elektronska pošta, naziv podjetja, država). Spletna platforma MailChimp v svojih Splošnih pogojih uporabe in Politiki zasebnosti zagotavlja spoštovanje pravil iz Splošne uredbe o varstvu podatkov (GDPR) in potrjuje, da je pridobila certifikat skladnosti z zasebnostnim ščitom EU-ZDA (EU-U.S. Privacy Shield Framework).

3.5. DRUGE OBDELAVE VAŠIH OSEBNIH PODATKOV

Osebne podatke v zvezi z 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 in izmenjave osebnih podatkov za namen ugotavljanja pravilnosti obračuna plačil izvajalcem zdravstvenih storitev, fakturiranja premij ter 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 pravice oziroma utemeljena pričakovanja. Pred začetkom uporabe vaših osebnih podatkov bomo skrbno pretehtali sorazmernost obdelave z vplivi na vas in na vaše pravice. Obdelava osebnih podatkov na podlagi zakonitih interesov Vzajemne se izvaja tudi za namene:

- izboljševanja, razvoja, nadgradnje storitev, produktov in sistemov (ankete, analize),
- zagotavljanja delovanja informacijskih sistemov in varnosti omrežja ter tehničnega vzdrževanja spletnih strani in storitev,
- ugotavljanja potreb in zahtev potencialnih strank,
- pozavarovanja,
- izvajanja aktuarskih izračunov.

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 vaše ime in 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.

Če na naše javno objavljene elektronske naslove oziroma telefonske številke naslovite elektronsko sporočilo oziroma nas pokličete, se sami prostovoljno odločite, katere osebne podatke nam želite posredovati. Vaše podatke bomo v tem primeru obdelovali upoštevaje vsebino sporočila in naravo medsebojnega razmerja. V primeru snemanja telefonskega pogovora boste o tem obveščeni pred



začetkom telefonskega razgovora. Posnetki se hranijo in obdelujejo z namenom zagotavljanja dokazov o poslovni komunikaciji v skladu z zakonom, ki ureja elektronske komunikacije.

Z namenom varovanja ljudi, premoženja ter varovanja podatkov in informacij lahko izvajamo videonadzor vhoda v poslovne prostore Vzajemne (zbira se slikovni posnetek ter datum in čas vstopa/izstopa). V takšnem primeru ste o tem obveščeni s posebnim obvestilom, ki je objavljen na vidnem mestu.

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>.

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;
- zahtevate lahko prenos/prejem osebnih podatkov, ki se obdelujejo z avtomatiziranimi sredstvi in obdelava temelji na vaši privolitvi ali pogodbi, in sicer v strukturirani, splošno uporabljani in strojno berljivi obliki;
- 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 po pošti na naslov:

Vzajemna zdravstvena zavarovalnica, d.v.z.

Vošnjakova ulica 2

1000 Ljubljana

(Za Reklamacije)

- ali na elektronski naslov:

reklamacije@vzajemna.si.

Zahteva mora obsegati dovolj osebnih podatkov za vašo identifikacijo, opredelitev oblike, v kateri želite prejeti odgovor, ter jasno opredelitev zahteve.

Na vašo zahtevo bomo odgovorili brez nepotrebnega odlašanja, najpozneje pa v roku enega meseca.

Ta rok se lahko izjemoma podaljša za dva meseca, o čemer vas bomo predhodno obvestili.



Če na vašo zahtevo ne boste dobili pravočasnega odgovora ali bo vaša zahteva po vašem mnenju neupravičeno zavrnjena, lahko vložite pritožbo/prijavo pri Informacijskemu pooblaščenču, Dunajska cesta 22, 1000 Ljubljana, telefon: 01/230-97-30, gp.ip@ip-rs.si.

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?

Osebnne 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 osebnne podatke hranimo do izpolnitve namena, zaradi katerega so bili zbrani. Osebnne podatke, ki se obdelujejo izključno na podlagi vaše privolitve, hranimo do 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.,

november 2018