

## I. 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.

## II. 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.d.**, Vošnjakova ulica 2, Ljubljana (dalje Vzajemna), 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 pooblaščen osebo za varstvo osebnih podatkov (DPO), ki je dosegljiva na elektronskem naslovu: [dpo@vzajemna.si](mailto:dpo@vzajemna.si).

### 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 zastopniške družbe, zdravniki cenzorji, pogodbeni klicni in asistenčni centri, pooblaščen tiskarji, ponudnik storitev arhiviranja gradiva, pogodbeni vzdrževalec videonadzornega sistema 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 (EU), pri čemer zagotavljamo enak standard varstva osebnih podatkov, kot če bi obdelavo izvajali sami.

### 2.3. Skupni upravljavci

V nekaterih primerih z našimi pogodbenimi partnerji v skladu z določili Splošne uredbe o varstvu podatkov (GDPR) nastopamo kot skupni upravljavci osebnih podatkov (npr. skupne tržne akcije, v nekaterih primerih zavarovanj ipd.) saj skupaj določamo namene in pogoje obdelave vaših osebnih podatkov.

## III. 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. fakturiranje ali izterjava neplačane premije, izvajanje sprememb na zavarovalnih pogodbah, ocena riška 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, davčno številko, v nekaterih primerih pa tudi številko kartice zdravstvenega zavarovanja. Te podatke bomo praviloma pridobili neposredno od vas, lahko pa jih pridobimo tudi preko pooblaščen 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.

Zaradi lažje in hitrejške 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 kontaktirali oziroma 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 osebam 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, zdravlila 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 izvajalcev zdravstvenih storitev Varuha zdravja), 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

Če ste z Vzajemno sklenili kakšen drug dogovor (npr. ste se vključili v program zvestobe 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.

#### 3.2.1. Program zvestobe Varuh zdravja

Če se prostovoljno vključite v program zvestobe Varuh Zdravja, za namen izvajanja programa obdelujemo 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 starosti člana, sklenjenih zavarovanjih pri Vzajemni, njihovem trajanju in letni premiji, ki jih potrebujemo zaradi uvrstitve v ustrezen program zvestobe Varuh zdravja,
- podatke o trajanju članstva za namen nagrajevanja zvestobe,
- podatke o koriščenju ugodnosti (npr. udeležba na dogodkih, koriščenje popustov pri partnerjih, koriščenje nagrad ob vključitvi in za zvestobo) za namen izvajanja in spremljanja ugodnosti,
- podatke, potrebne za izvedbo asistenčnih storitev ipd.

Podatki se bodo hranili 3 leta od datuma izključitve iz programa. Podrobnejše informacije o obdelavi osebnih podatkov v okviru izvajanja programa zvestobe Varuh Zdravja so dostopne v [Pogojih programa Varuh zdravja](#).

#### 3.2.2. Portal Moj Varuh zdravja

Če ste uporabnik spletnega portala Moj Varuh zdravja, za namene dostopa in uporabe portala obdelujemo naslednje podatke:

- podatke potrebne za namen registracije (obvezni podatki): ime in priimek, elektronski naslov (služi kot uporabniško ime), geslo (ki si ga ustvari uporabnik sam), datum rojstva, naslov, davčna številka in po potrebi drug kontrolni podatek (ZZZZ številka). Vsi zahtevani podatki so nujni, da se registracija lahko izvede, pravna podlaga za obdelavo teh podatkov je pogodbeni.
- druge neobvezne podatke, ki jih uporabnik lahko prostovoljno vnese v portal: mobilna številka idr. Pravna podlaga za obdelavo teh podatkov



je privolitev uporabnika. Ime in priimek, mobilna številka in elektronski naslov se bodo uporabljali tudi za namene obveščanja po pogodbi o registraciji, podaja ostalih podatkov pa bo omogočala izboljšanje uporabniške izkušnje (npr. avtomatsko napolnjevanje polj ob sklepanju zavarovanj, vključitvi v Varuh zdravja ...). Navedeni osebni podatki (obvezni in neobvezni) se bodo hranili v portalu uporabnika.

- podatke v zvezi s poslovanjem prek portala; podatke o uporabi portala, kot so datum registracije, zgodovina prijav ...; v portalu uporabnika se bodo hranili tudi podatki o sklenjenih zavarovanjih, ki jih bo uporabnik sklenil kot registriran uporabnik v portalu, o vključitvi v Varuh zdravja, komunikaciji z zavarovalnico in o drugih storitvah, ki jih bo uporabnik izvedel prek portala. Pravna podlaga za obdelavo teh podatkov je pogodbeni.

V povezavi z obiskom portala in/ali spletne strani se obdelujejo tudi podatki o spletnih dostopih (IP naslov, informacija o obiskanih straneh in izvedenih akcijah v času trajanja obiska, informacije o napravi, informacije o brskalniku, informacije o operacijskem sistemu, informacije o času in trajanju obiska), s katerimi zavarovalnica zasleduje naslednje namene: sklepanje zavarovalnih polic, spremljanje delovanja in analitika spletne strani zavarovalnice, razvoj, vzdrževanje in odprava napak infrastrukturne in programske podpore za potrebe uporabe in delovanja spletnih aplikacij in zagotavljanje delovanja portala.

Z več informacijami glede obdelave osebnih podatkov v portalu se je možno seznaniti v [Pogojih uporabe portala Moj Varuh zdravja](#).

### 3.2.3. Nagradne igre

Če sodelujete v kateri izmed naših nagradnih iger, bomo vaše osebne podatke, ki nam jih boste posredovali na nagradnem kuponu/obrazcu, uporabili primarno za namen izvedbe nagradne igre in pa v skladu z morebitno privolitvijo, ločeno podano ob prijavi k sodelovanju v nagradni igri (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 za 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, elektronski naslov, starostni segment, podatek o zavarovanosti, načinu in dinamiki plačila) že na podlagi našega zakonitega interesa uporabljamo tudi za neposredno trženje. Pravico imate, da obdelavi podatkov za namene neposrednega trženja ugovarjate.

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), prenos podatkov v sklopu komunikacije prek tega orodja v državo zunaj Evropske unije pa temelji na uporabi Standardnih pogodbenih določil – Izvedbeni sklep Komisije (EU) 2021/914 med upravitelcem in obdelovalcem.

### 3.5. Obdelava osebnih podatkov na podlagi zakonitih interesov

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,
- pošiljanja ponudb strankam z uporabo ozkega nabora osebnih podatkov (ime, priimek, naslov, elektronski naslov, zavarovanost, starostni segment, spol, podatke o dinamiki in načinu plačevanja premije) brez predhodnega oblikovanja profilov;
- priprava na prodajni razgovor in pregled predhodno sklenjenih zavarovanj;
- preverjanja zadovoljstva strank s storitvami Vzajemne (ankete),
- obveščanja strank o nezaključenem postopku spletne sklenitve zavarovanja, registracije ali prijave na dogodke Vzajemne,
- obveščanja strank o ugodnostih iz naslova obstoječih zavarovanj,
- varnosti ljudi in varovanja premoženja Vzajemne ter varovanja podatkov in informacij,
- preprečevanja in preiskovanja zavarovalniških goljufij in prevar, in kadar je obdelava osebnih podatkov potrebna zaradi drugih zakonitih interesov, za katere si prizadevamo mi ali tretje osebe.

### 3.6. Obdelava osebnih podatkov ob izvajanju videonadzora

Z namenom zagotavljanja varnosti ljudi in varovanja premoženja Vzajemne ter varovanja podatkov in informacij lahko izvajamo videonadzor dostopa v svoje uradne službene oz. poslovne prostore. V takšnem primeru ste skladno z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov, o tem obveščeni s posebnim obvestilom, ki je objavljen na vidnem mestu. Kjer je to nujno potrebno za varnost ljudi ali premoženja ali varovanja tajnih podatkov ali poslovnih skrivnosti, se izvaja videonadzor tudi znotraj delovnih prostorov (npr. server prostor, prodajna mesta), pri čemer se zagotavlja izvajanje videonadzora v najmanjšem, nujno potrebnem obsegu.

Beleži se slikovni posnetek, podatek o lokaciji in datum ter čas posnetka. Obdelava osebnih podatkov se izvaja na podlagi zakonitih interesov Vzajemne. Posnetki videonadzora se hranijo največ eno leto od trenutka nastanka posnetka, do njih pa ima lahko dostopa tudi naša pogodbeni varnostna služba in pogodbeni vzdrževalec videonadzornega sistema.

Vpogled, uporaba ali posredovanje posnetkov videonadzora se lahko izvajajo le na podlagi izkazanega poslovnega ali pravnega interesa, če je vpogled potreben zaradi dokazovanja ali razjasnitve dogajanja in za vpogled obstaja ustrezna pravna podlaga. Vpogled se izvaja tudi za namen pregleda pravilnosti delovanja snemalnih naprav.

Predstavniki pogodbeni varnostne službe na lokaciji spremlja dogajanje v živo.

### 3.7. Druge obdelave vaših osebnih podatkov

Če ste kot naši zavarovalci oziroma zavarovanci bili člani na dan 31.12.2023, obdelujemo nekatere vaše osebne podatke (zlasti vaše ime in priimek, naslov, datum rojstva, davčno številko/ZZZS številko/EMŠO, spol, številko TRR, obračunano in vrnjeno premijo, višino deleža in način izplačila idr.) tudi za namen določitve in izplačila deleža pri preoblikovanju Vzajemne v delniško družbo in za namene drugih upravičenj iz naslova delničarstva. Podlaga za obdelavo vaših osebnih podatkov je v tem primeru Zakon o statusnem preoblikovanju Vzajemne, ki ureja preoblikovanje Vzajemne v delniško družbo, in Zakon o zavarovalništvu.

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.



Če se prijavite oziroma udeležite dogodka, ki ga organiziramo, na podlagi vaše prijave obdelujemo nekatere vaše osebne podatke, ki so potrebni za namen izvedbe dogodka, obveščanja v zvezi z dogodkom in po potrebi preverjanja izpolnjevanja pogojev za udeležbo na dogodku. Pri tem skrbimo, da zahtevamo le tiste podatke, ki jih od udeležencev res potrebujemo. Obdelavo fotografij, posnetkov z dogodkov, ki vsebujejo razločno podobo posameznika, izvajamo praviloma na podlagi privolitve posameznika oz. zakonitega zastopnika otroka (ko gre za fotografije otrok), razen v primeru množičnih oziroma večjih prireditev. Na tovrstnih dogodkih lahko posnamemo in objavimo tudi fotografijo, ki vključuje podobo posameznika, pri čemer pazimo, da posameznik ni osrednji motiv posnetka. Pred izvedbo takšnega dogodka vedno objavimo obvestilo o tem, da bo prireditev fotografirana in posameznika seznanimo z možnostjo, da takšno fotografiranje prepove.

Ob obisku naše spletne strani se ob sprejemu piškotkov, na spletnem strežniku avtomatsko shranjuje dnevniške datoteke spletnega strežnika (npr. IP številka - številka, ki identificira posamezen računalnik oz. drugo napravo na spletu, lokacija naprave, nastavitve brskalnika in informacije o operacijskem sistemu računalnika, naprava s katere dostopa, url spletne strani, s katere dostopa, vsebine, do katerih posameznik dostopa na spletni strani, ter datum dostopa in trajanje obiska). Podatki se uporabljajo zlasti za spremljanje in analizo delovanja spletnih strani, optimizacijo ter razvoj spletnih strani in oglaševanje.

Vse informacije glede uporabe piškotkov si lahko preberete v [obvestilu o piškotkih](#).

Na naši spletni strani so dostopni tudi spletni obrazci, preko katerih zbiramo in obdelujemo zlasti ime in priimek ter kontaktne podatke posameznika, vsebino sporočila oziroma zahteve ter druge podatke iz obrazca. Navedene podatke potrebujemo, da posamezniku lahko zagotovimo želene informacije, pomoč ali storitev.

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

#### IV. ALI BOMO VAŠE OSEBNE PODATKE POSREDOVALI TRETJIM OSEBAM?

Osebne podatke si izmenjujemo 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, več informacij je dostopnih na povezavi <https://www.zav-zdruzenje.si/pravila-o-zasebnosti/>);
- 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.

#### V. KJE OBDELUJEMO VAŠE OSEBNE PODATKE?

Vaše osebne podatke praviloma obdelujemo znotraj območja držav članic EU in Evropskega gospodarskega prostora (»EGP«). V določenih primerih pa vaše podatke posredujemo tudi uporabnikom izven EU in EGP (»iznos v tretje države«), pri čemer jamčimo, da bo tudi v teh primerih zagotovljen enak nivo varstva osebnih podatkov, kot če bi obdelavo izvajali sami, in da bodo spoštovane vse zahteve predpisov, ki se nanašajo na iznos osebnih podatkov v tretje države. V teh primerih zagotovimo vsaj enega od naslednjih ustreznih zaščitnih ukrepov:

- za tretjo državo, njeno ozemlje oziroma sektor je Evropska komisija izdala sklep o ustreznosti ravni varstva podatkov;
- z odobrenimi zavezujočimi poslovnimi pravili;
- s sprejetimi oziroma odobrenimi standardnimi določili o varstvu podatkov;
- z odobrenim kodeksom ravnanja in sprejeto zavezo glede pravic posameznikov, na katere se osebni podatki nanašajo.

#### VI. 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, 1000 Ljubljana) ali prek obrazca na [vza.si/info](#), 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 z obdelavo, ki temelji na preklicani privolitvi, prenehala najkasneje v 15 (petnajstih) dneh po prejemu preklica.

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

#### VII. 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 privolitve 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.d.

Vošnjakova ulica 2

1000 Ljubljana

(Za Reklamacije)

- ali prek obrazca na [vza.si/info](#).

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 našem mnenju neupravičeno zavrnjena, lahko vložite pritožbo/prijavo pri Informacijskemu pooblaščenцу, Dunajska cesta 22, 1000 Ljubljana, telefon: 01/230-97-30, [gp.ip@ip-rs.si](mailto:gp.ip@ip-rs.si).

#### VIII. 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 odtok 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.d., ter v dokumentih informacijske varnosti.

#### IX. 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 izključno na podlagi vaše privolitve, hranimo do preklica vaše privolitve.

## **X. SPREMEMBE**

---

Ta politika se lahko občasno spremeni oziroma dopolni. Spremenjena oziroma dopolnjena politika bo objavljena na tej strani. Ob večjih spremembah bomo objavili vidnejše obvestilo.

Vzajemna zdravstvena zavarovalnica d.d.

Ta politika velja in se uporablja od 2.9.2024 dalje.  
Redakcijski popravek, julij 2025 (sprememba pravnoorganizacijske oblike)