

Politika varstva osebnih podatkov

Namen politike varstva osebnih podatkov je seznaniti posameznike, uporabnike storitev, sodelavce, zaposlene ter druge osebe (v nadaljevanju: »posameznik«), ki sodelujejo z Groupama Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság, Erzsébet királyné útja 1/. C. ép. Budapest, 1146 Hungary - Groupama Biztosító Zrt. Zavarovalnica, Podružnica, Dunajska 128A, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: »zavarovalnica«) o namenih, pravnih podlagah, varnostnih ukrepih in pravicah posameznikov glede obdelave osebnih podatkov, ki jih izvaja naša zavarovalnica.

Vsaka sprememba tega dokumenta bo objavljena na naši spletni strani www.groupama.si. Če želite, vam jo lahko dostavimo tudi v pisni obliki (naročilo pri pooblaščenem zastopniku). Z uporabo spletne strani potrjujete, da ste seznanjeni s celotno vsebino politike zasebnosti.

Upravljavec osebnih podatkov:

Groupama Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság, Erzsébet királyné útja 1/. C. ép. Budapest, 1146 Hungary - Groupama Biztosító Zrt. Zavarovalnica, Podružnica, Dunajska 128A, 1000 Ljubljana

E-pošta: info@groupama.si

Telefon: +386 (0)40 352 708

Spletna stran: <https://www.groupama.si/>

Pooblaščen oseba za varstvo podatkov:

E-pošta: dpo.si@groupama.si

Navadna pošta: Groupama Biztosító Zrt. Zavarovalnica, Podružnica, Dunajska 128A, 1000 Ljubljana, s pripisom: »za pooblaščen osebo za varstvo podatkov«.

1. NAMENI OBDELAVE IN PODLAGE ZA OBDELAVO PODATKOV

Zavarovalnica zbira in obdeluje osebne podatke o zavarovalcih, zavarovancih, upravičencih, plačnikih in drugih posameznikih:

- če je obdelava potrebna za izpolnitev **zakonske obveznosti**, ki velja za upravljavca,
- če je obdelava potrebna za **izvajanje pogodbe**, katere pogodbeno stranka je posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, ali za izvajanje ukrepov na zahtevo takega posameznika pred sklenitvijo pogodbe;
- če je obdelava potrebna zaradi **zakonitih interesov** za katere si prizadeva upravljavec ali tretja oseba;
- če je posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, **privolil** v obdelavo njegovih osebnih podatkov v enega ali več določenih namenov;



- če je obdelava potrebna za **zaščito življenjskih interesov** posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, ali druge fizične osebe.

Kot zaupne varujemo vse podatke, dejstva in okoliščine o posameznem zavarovalcu, zavarovancu ali drugemu upravičencu iz zavarovanja, ki smo jih zbrali pri poslovanju z njim ali smo jih pridobili na kakšen drug način.

Podatke o zavarovancih, zavarovalcih in upravičencih obdelujemo na podlagi različnih predpisov (npr. Zakona o zavarovalništvu, Zakona o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma, Zakona o davčnem postopku, ...). Navedeni predpisi določajo katere vrste osebnih podatkov obdelujemo, za katere namene jih lahko obdelujemo, kako dolgo jih hranimo, ... Obdelava teh podatkov je večinoma obvezna, kar pomeni, da sklenitev zavarovanja brez zagotovitve nujnih podatkov ni mogoča.

Na podlagi Zakona o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma smo dolžni preverjati politično izpostavljenost strank.

Podatki o potencialnih zavarovalcih in zavarovancih

Ko želite pri zavarovalnici skleniti določeno zavarovanje, začnemo o vas obdelovati podatke, ki nam jih razkrijete. O potencialnih zavarovalcih in zavarovancih vodimo osebne podatke, kot jih določa Zakon o zavarovalništvu. Namen obdelave osebnih podatkov o potencialnih zavarovalcih in zavarovancih je svetovanje oziroma ugotavljanje potreb in zahtev strank v okviru pogajanj za sklenitev zavarovalne pogodbe, izvedba pogajanj za sklenitev pogodbe o zavarovanju, ugotavljanje potreb in zahtev strank ter ocenjevanje primernosti in ustreznosti zavarovalne storitve oziroma produkta za stranko, izdaja osebnega priporočila oziroma izvedba svetovanja zavarovalnice na podlagi poštene in osebne analize, kot to določa ta zakon. Podatki za ta namen se pridobivajo od stranke. Zbirka lahko vsebuje tudi podatke o zdravstvenem stanju. Podatki se shranjujejo najdlje do trenutka sklenitve zavarovalne pogodbe ali najdlje tri mesece od zaključka pogajanj za sklenitev zavarovalne pogodbe, vendar ne dlje kot šest mesecev od dneva njihove pridobitve.

Presoja zavarovalnega kritja in višine odškodnine oziroma zavarovalnine

Podatke obdelujemo tudi za presojo zavarovalnega kritja in višine odškodnine oziroma zavarovalnine. Namen obdelave je sklepanje in izvajanje pogodb o zavarovanju, izterjava neplačanih obveznosti iz naslova zavarovalnih pogodb, reševanje škod, uveljavljanje povračilnih zahtevkov in drugih pravic ter obveznosti, vključno s preiskovanjem sumljivih primerov neupravičeno izplačanih odškodnin oziroma

zavarovalnin, ki izvirajo iz zavarovanj po tem zakonu, in preverjanje politične izpostavljenosti oseb po zakonu, ki ureja preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma. Zbirka vsebuje tudi podatke o zdravstvenem stanju zavarovanca in oškodovanca vključno z zagotavljanjem zdravstvenih storitev, predhodnimi poškodbami in zdravstvenem stanju, vrsti telesnih poškodb, trajanjem zdravljenja in posledicami za oškodovanca in zavarovalca, morebitni stopnji invalidnosti, o stroških za medicinsko oskrbo, zdravila in medicinske pripomočke zavarovanca in oškodovanca, ... Podatki te zbirke se shranjujejo deset let po koncu obdelave zavarovalnega primera. Če zavarovanec ali oškodovanec v tem roku vloži ali če se utemeljeno pričakuje vložitev novega zahtevka za uveljavitev pravic iz zavarovalnega primera po poteku tega roka, se rok hrambe po potrebi podaljša tako, da se podatki hranijo do pet let po koncu obdelave novega zahtevka oziroma dokler traja možnost vložitve novega utemeljenega zahtevka.

Podatki o zavarovalcih in zavarovancih

Ko ste z nami sklenili določeno zavarovanje, o vas vodimo zbirko podatkov o zavarovalcih in zavarovancih kot jo določa Zakon o zavarovalništvu. Namen obdelave je enak kot je zapisan pri zbirki podatkov za presojo zavarovalnega kritja in višine odškodnine oziroma zavarovalnine. Podatki te zbirke se shranjujejo deset let po prenehanju zavarovalne pogodbe, v primeru nastanka zavarovalnega primera deset let po koncu obdelave zavarovalnega primera, v primeru sodnega postopka izterjave neplačanih obveznosti iz naslova zavarovalnih pogodb deset let po zaključku sodnega postopka.

Podatki o zavarovalnih primerih

V primeru nastanka zavarovalnega primera zavarovalnica vodi zbirko podatkov o zavarovalnih primerih, kot jo določa Zakon o zavarovalništvu. Namen obdelave je enak kot je zapisan pri zbirki podatkov za presojo zavarovalnega kritja in višine odškodnine oziroma zavarovalnine. Podatki te zbirke se shranjujejo deset let po koncu obdelave zavarovalnega primera. Če zavarovanec ali oškodovanec v tem roku vloži ali če se utemeljeno pričakuje vložitev novega zahtevka za uveljavitev pravic iz zavarovalnega primera po poteku tega roka, se rok hrambe po potrebi podaljša tako, da se podatki hranijo do pet let po koncu obdelave novega zahtevka oziroma dokler traja možnost vložitve novega utemeljenega zahtevka.

Pridobivanje osebnih podatkov

Podatki se praviloma zbirajo neposredno od posameznika, na katerega se nanašajo, ob upoštevanju pogojev Zakona o zavarovalništvu pa lahko določene podatke zbiramo tudi od drugih oseb, ki o zavarovalnem primeru kaj vedo, iz zbirk podatkov posameznih zavarovalnic in Slovenskega

zavarovalnega združenja, Registra nepremičnin, Centralnega registra prebivalstva, državnih organov, izvajalcev zdravstvenih in z njimi povezanih storitev ter Zavoda za zdravstveno zavarovanje, delodajalca, Zavoda za pokojninsko in invalidsko zavarovanje ter centrov za socialno delo, ministrstva, pristojnega za socialne zadeve, ministrstva, pristojnega za promet oziroma za infrastrukturo, in organizacij, ki opravljajo homologiranje in registracijo vozil, državnih organov, organov samoupravnih lokalnih skupnosti, javnih agencij, javnih skladov in drugih oseb javnega prava ter nosilcev javnih pooblastil, izvajalcev javnih služb ter od drugih upravljavcev zbirk podatkov.

Podatki nujni za izvajanje pravic in obveznosti pogodbe

V primeru, ko je posameznik v postopku pogajanj za sklenitev zavarovanja, oziroma je z zavarovalnico že sklenil zavarovanje, ta predstavlja pravno podlago za obdelavo osebnih podatkov.

Zavarovalnica z namenom komuniciranja, izvajanja pravic in obveznosti dogovorjenih v zavarovalni pogodbi, obveščanja o pomembnih dejstvih povezanih s sklenitvijo ali izvajanjem zavarovanja, reševanja zahtevkov, reklamacij in pritožb obdeluje podatke, ki se zavarovalnici posredujejo neposredno s strani posameznika (npr. kontaktne podatke, preteklo komunikacijo, podatke pridobljenih ob registraciji in uporabi mobilnih aplikacij zavarovalnice, uporabi spletnih aplikacij zavarovalnice, ...) ter podatke, ki jih zavarovalnica ustvari tekom zavarovanja (npr. podatke o plačilu premije, pripisovanje naložbenega premoženja, posredovanje opominov). Pri našem delu si lahko pomagamo z orodji umetne inteligence, npr. za analizo škod.

Na področju asistenčnih storitev (npr. avto asistenca, hišna asistenca) za izpolnjevanje svojih pogodbenih obveznosti sodelujemo z asistenčnim centrom ORYX., ki prejme osebne podatke, potrebne za izvedbo storitve.

Podatki, ki jih obdelujemo na podlagi vašega soglasja

Določene osebne podatke obdelujemo na podlagi privolitve posameznika, na katerega se podatki nanašajo. Tako lahko na podlagi vaše privolitve podatke obdelujemo za naslednje namene:

- obveščanje o storitvah, dogodkih, izobraževanjih, ponudbah in drugih vsebinah preko elektronske pošte, preko telefona, in po navadni pošti. Pri tem bo zavarovalnica poleg vaših kontaktnih podatkov uporabila (brez predhodnega oblikovanja profilov ali s predhodnim oblikovanjem profilov) tudi ozek nabor drugih podatkov (npr. vrsto sklenjenega zavarovanja, spol, starost, čas izteka pogodbe) in vam tako predstavila le tiste ponudbe, ki so za vas relevantne. Če boste za to podali privolitev, vas bomo o zgornjih vsebinah obveščali tudi na načine, za katere veljavni predpisi zahtevajo vašo privolitev za neposredno trženje.
- fotografije, video posnetki in druge vsebine, ki se nanašajo na posameznika (npr. objava slik



Groupama
Zavarovalnica

posameznikov na spletni strani ali družabnih omrežjih zavarovalnice) za namene dokumentiranja aktivnosti in obveščanja javnosti o delu in dogodkih zavarovalnice;

- druge namene, za katere se posameznik strinja s privolitvijo.

Če posameznik poda soglasje za obdelavo osebnih podatkov in v nekem trenutku tega več ne želi, lahko zahteva prekinitev obdelave osebnih podatkov z zahtevkom po elektronski pošti ali z redno pošto na naslov zavarovalnice. Preklic privolitve ne vpliva na zakonitost obdelave na podlagi privolitve pred njenim preklicem. Podatke, ki jih zavarovalnica obdeluje na podlagi privolitve bo zavarovalnica hranila do preklica oziroma do izpolnitve namena, za katerega so bili pridobljeni. Zavarovalnica lahko te podatke izbriše tudi pred preklicem, kadar je bil dosežen namen obdelave osebnih podatkov ali če tako določa zakonodaja.

Podatki, ki jih obdelujemo na podlagi zakonitega interesa

Zavarovalnica lahko osebne podatke obdeluje tudi na podlagi zakonitega interesa, za katerega si zavarovalnica prizadeva v omejenem obsegu. Slednje ni dopustno, kadar nad takimi interesi prevladajo interesi ali temeljne pravice in svoboščine posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, ki zahtevajo varstvo osebnih podatkov. V primeru uporabe zakonitega interesa zavarovalnica vedno opravi presojo skladno s Splošno uredbo.

Tako lahko posameznike občasno obveščamo o storitvah, dogodkih, izobraževanjih, ponudbah in drugih vsebinah preko elektronske pošte, preko telefonskih klicev in po navadni pošti. Posameznik lahko kadarkoli zahteva prekinitev tovrstnega komuniciranja in obdelave osebnih podatkov in prekliče prejemanje sporočil preko povezave za odjavo v prejetem sporočilu, ali kot zahtevek po elektronski pošti ali z redno pošto na naslov zavarovalnice.

Prav tako lahko na podlagi zakonitega interesa določene osebne podatke obdelujemo za upravljanje odnosov s strankami in merjenje zadovoljstva, odkrivanje in preprečevanja zavarovalniške goljufije, obvladovanje informacijske varnosti, razvoj in delovanje programske opreme, ... Pri tem si lahko pomagamo z orodji umetne inteligence.

Kadar se obdelava izvaja na podlagi zakonitega interesa lahko posameznik kadarkoli ugovarja obdelavi osebnih podatkov v zvezi z njim. Zahtevek posameznik posredujete po elektronski pošti ali z redno pošto na naslov zavarovalnice. Podatki, ki se obdelujejo na podlagi zakonitega interesa se obdelujejo do prejema ugovora oziroma do izpolnitve namena za katerega so bili pridobljeni.

Snemanje klicev

V primeru snemanja telefonskega pogovora boste o tem posebej obveščeni pred začetkom razgovora z vami ali z obvestilom iz odzivnika. Posnetki se hranijo in obdelujejo z namenom zagotavljanja dokazov o poslovni komunikaciji, natančneje z namenom ugotavljanja dejstev in okoliščin obravnavanih primerov in s strani strank podanih informacij v skladu z določbami zakona, ki ureja elektronske



Groupama
Zavarovalnica

komunikacije.

Obdelava je potrebna za zaščito življenjskih interesov posameznika

Zavarovalnica lahko obdeluje osebne podatke posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, v kolikor je to nujno za zaščito njegovih življenjskih interesov. V nujnih primerih lahko zavarovalnica poišče osebni dokument posameznika, preveri ali ta oseba obstaja v njegovi zbirki podatkov, preuči njegovo anamnezo ali naveže stik z njegovimi svojci, za kar zavarovalnica ne potrebuje posameznikove

privolitve. Navedeno velja v primeru, ko je to nujno potrebno za zaščito življenjskih interesov posameznika.

2. UPORABNIKI OSEBNIH PODATKOV IN IZNOS OSEBNIH PODATKOV

Zavarovalnica lahko za posamezne obdelave osebnih podatkov, na osnovi pogodbe o pogodbeni obdelavi, zaupa pogodbenemu obdelovalcu. Pogodbeni obdelovalci lahko zaupane podatke obdelujejo izključno v imenu upravljavca, v mejah njegovega pooblastila, ki je zapisan v pisni pogodbi oziroma drugem pravnem aktu in skladno z nameni, ki so opredeljeni v tej politiki zasebnosti.

Pogodbeni obdelovalci, s katerimi sodeluje zavarovalnica so predvsem:

- računovodske storitve in drugi ponudniki pravnega ter poslovnega svetovanja;
- vzdrževalci informacijskih sistemov ponudniki e-poštnih storitev in ponudniki programske opreme, storitev umetne inteligence, storitev v oblaku;
- ponudniki družabnih omrežij in spletnega oglaševanja (Google, Facebook, Instagram ipd.).

Zavarovalnica za namene boljšega pregleda in nadzora nad pogodbenimi obdelovalci in urejenosti medsebojnega pogodbenega razmerja, vodi tudi seznam pogodbenih obdelovalcev, kjer so navedeni vsi konkretni pogodbeni obdelovalci s katerimi zavarovalnica sodeluje.

Zavarovalnica v nobenem primeru ne bo posredovala osebnih podatkov posameznika tretjim nepooblaščenim osebam. Pogodbeni obdelovalci smejo osebne podatke obdelovati zgolj v okviru navodil zavarovalnice in osebnih podatkov ne smejo uporabiti za katerekoli druge namene.

V skladu z zakonodajo je zavarovalnica v določenih primerih dolžna posredovati različnim uporabnikom npr. Slovenskem zavarovalnem združenju, Agenciji za zavarovalni nadzor, Uradu za preprečevanje pranja denarja, Tržnemu inšpektoratu Republike Slovenije, Finančni upravi Republike Slovenije, stečajnemu upravitelju, sodišču, centru za socialno delo, drugim zavarovalnicam ali pozavarovalnicam, revizorjem, kreditodajalcem oziroma na podlagi izrecne zahteve tudi drugim, ki imajo za pridobivanje osebnih podatkov podlago v zakonu.

Zavarovalnica kot upravljavec in njeni zaposleni osebnih podatkov praviloma ne iznašajo v tretje države (izven držav članic Evropskega gospodarskega prostora – članice EU ter Islandija, Norveška in Liechtenstein) in v mednarodne organizacije, razen v ZDA, pri so čemer razmerja s pogodbenimi obdelovalci iz ZDA urejena na podlagi standardnih pogodbenih klavzul (tipske pogodbe, ki jih je sprejela Evropska komisija) in/ali zavezujočih poslovnih pravil (ki jih sprejme zavarovalnica in potrdijo nadzorni organi v EU).



3. PIŠKOTKI

Spletna stran zavarovalnice deluje s pomočjo t.i. piškotkov (angl. cookies), več informacij o piškotkih je na voljo na povezavi: <https://www.groupama.si/o-nas/dobrodosli-v-groupama-zavarovalnici/919>

4. VAROVANJE IN TOČNOST PODATKOV

Zavarovalnica skrbi za informacijsko varnost in varnost infrastrukture (prostorov in aplikativno systemske programske opreme). Naši informacijski sistemi so med drugim zaščiteni s protivirusnimi programi in požarnim zidom. Uvedli smo ustrezne organizacijsko tehnične varnostne ukrepe, namenjene varstvu osebnih podatkov pred naključnim ali nezakonitim uničenjem, izgubo, spreminjanjem, nepooblaščenim razkrivanjem ali dostopom ter pred drugimi nezakonitimi in nepooblaščenimi oblikami obdelave. V primeru posredovanja posebnih vrst osebnih podatkov, jih posredujemo v šifrirani obliki.

Posameznik je sam odgovoren, da svoje osebne podatke posreduje varno in da so posredovani podatki točni in verodostojni. Zavarovalnica se bo trudila, da bodo osebni podatki, ki jih obdeluje, točni in po potrebi ažurirani, občasno se lahko na posameznika obrne za potrditev točnosti osebnih podatkov.

5. PRAVICE POSAMEZNIKA GLEDE OBDELAVE PODATKOV

V skladu s Splošno uredbo ima posameznik vse ali nekatere od naslednjih pravic iz varstva osebnih podatkov (odvisno od pravnega temelja, na katerem obdelujemo določene podatke):

- Zahteva lahko informacije o tem, ali imamo njegove osebne podatke in, če je tako, katere podatke imamo ter na kakšni podlagi jih imamo in zakaj jih uporabljamo (vedno);
- zahteva lahko dostop do svojih osebnih podatkov, kar mu omogoča, da prejme kopijo osebnih podatkov, ki jih ima zavarovalnica ter preveri, ali jih zavarovalnica obdeluje zakonito (vedno);
- zahteva lahko popravke osebnih podatkov, kot je popravek nepopolnih ali netočnih osebnih podatkov (vedno);
- zahteva lahko izbris svojih osebnih podatkov, kadar ni razloga za nadaljnjo obdelavo oziroma kadar uveljavlja svojo pravico do ugovora glede nadaljnje obdelave. Izjemoma lahko zavarovalnica zavrne zahtevo za izbris iz razlogov iz Splošne uredbe, kot so naštetih: uresničevanje pravice do svobode izražanja in obveščanja, izpolnjevanje pravne obveznosti obdelave, razlogi javnega interesa na področju javnega zdravja, nameni arhiviranja v javnem interesu, znanstveno- ali zgodovinsko raziskovalni nameni ali statistični nameni, izvajanje ali obramba pravnih zahtevkov;
- ugovarja lahko nadaljnji obdelavi osebnih podatkov, kjer se zavarovalnica sklicuje na zakoniti poslovni interes (tudi v primeru zakonitega interesa tretje osebe), kadar obstajajo razlogi,



povezani s posameznikovim posebnim položajem; posameznik ima pravico kadarkoli ugovarjati, če zavarovalnica obdeluje osebne podatke za namene neposrednega trženja;

- zahteva lahko omejitev obdelave svojih osebnih podatkov, kar pomeni prekinitev obdelave osebnih podatkov, na primer, če posameznik želi, da zavarovalnica ugotovi točnost ali da se preverijo razlogi za nadaljnjo obdelavo osebnih podatkov;
- zahteva lahko prenos svojih osebnih podatkov v strukturirani elektronski obliki k drugemu upravljavcu, v kolikor je to mogoče in izvedljivo (kadar vaše podatke obdelujemo na temelju pogodbe, sklenjene z vami, ali na temelju vaše privolitve);
- prekliče lahko privolitev oziroma soglasje, ki ga je podal za zbiranje, obdelavo in prenos svojih osebnih podatkov za določen namen; po prejemu obvestila, da je umaknil svojo privolitev, bo zavarovalnica prenehala obdelovati osebne podatke za namene, ki jih je prvotno sprejela, razen če zavarovalnica nima druge zakonite pravne podlage za to, da to stori zakonito.

Pri uveljavljanju pravic iz tega naslova, oziroma v primeru, da posameznik meni, da so mu pravice kršene, se lahko za zaščito ali pomoč obrne na nadzorni organ, to je Informacijski pooblaščenec na spletni strani: <https://www.ip-rs.si/>.

Če želi posameznik uveljavljati katero koli od prej navedenih pravic, lahko pošlje zahtevek po elektronski pošti ali z redno pošto na naslov zavarovalnice. Na zahtevo, ki se nanaša na pravice posameznika, bo zavarovalnica odgovorila brez nepotrebnega odlašanja in v vsakem primeru v enem mesecu po prejemu zahteve. V primeru, da bi se ta rok ob upoštevanju kompleksnosti in števila zahtev, podaljšal (za največ dva dodatna meseca), boste o tem obveščeni. Dostop do posameznikovih osebnih podatkov in uveljavljanje pravic je za posameznika brezplačno. Vendar pa lahko zavarovalnica zaračuna razumno plačilo, v kolikor je zahteva posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, očitno neutemeljena ali pretirana, zlasti če se ponavlja. V takšnem primeru lahko zavarovalnica zahtevo tudi zavrne. V primeru uveljavljanja pravic iz tega naslova bo morebiti morala zavarovalnica od posameznika zahtevati določene informacije, ki mu bodo pomagale pri potrditvi identitete posameznika, kar je le varnostni ukrep, ki zagotavlja, da se osebni podatki ne razkrijejo nepooblaščenim osebam.

Če ima posameznik kakršnakoli vprašanja v zvezi z obdelavo svojih osebnih podatkov, se lahko vedno obrne na zavarovalnico preko elektronske pošte ali z redno pošto na naslov zavarovalnice.

Politiko varstva osebnih podatkov je sprejela odgovorna oseba dne 3.6.2026.

Groupama Biztosító Zrt. Zavarovalnice, podružnica

Sandi Šterpin, direktor