

## **ИНФОРМАЦИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ**

Защитата на Вашите лични данни е важна за нас. Ние сме предприели необходимите организационни и технически мерки, за да обработваме личните Ви данни по законосъобразен, целесъобразен и прозрачен начин и да гарантираме Вашите права. С настоящата информация за обработване на лични данни бихме искали да Ви информираме какви Ваши лични данни ще обработваме, за какви цели и на какви основания, на кои категории получатели бихме могли да ги предоставим, за какви срокове ги съхраняваме.

Препоръчваме Ви да прочетете настоящата информация внимателно и да се запознаете с начина, по който се обработват Вашите лични данни в качеството Ви на ползвател на застрахователни услуги (застраховач, застрахован, трето ползващо се лице, трето увредено лице, други лица, за които са възникнали права по застрахователен договор, както и физическо лице, което проявява интерес да се ползва от застрахователни услуги), представител или представляващ на контрагент юридическо лице или друго заинтересовано лице. Настоящият документ съдържа също информация за Вашите права и начините за тяхното упражняване.

При необходимост ДЗИ ще актуализира настоящата информация за обработване на лични данни, като актуалната ѝ версия може да намерите на нашия сайт [www.dzi.bg](http://www.dzi.bg). Повече информация във връзка с прилагането на законодателството относно защитата на личните данни можете да намерите на интернет сайта на Комисията за защита на личните данни: [www.cpdp.bg](http://www.cpdp.bg).

### **1. Информация за дружествата и длъжностното лице по защита на данните**

Дружеството „ДЗИ - Животозастраховане“ ЕАД, ЕИК: 121518328, адрес: гр. София, бул. „Витоша“ № 89Б е регистрирано като администратор на лични данни съгласно Удостоверение № 0000425, издадено от Комисия за защита на личните данни на 05.05.2004 г.

Дружеството „ДЗИ - Общо застраховане“ ЕАД, ЕИК: 121718407, адрес: гр. София, бул. „Витоша“ № 89Б е регистрирано като администратор на лични данни съгласно Удостоверение № 0000426, издадено от Комисия за защита на личните данни на 05.05.2004 г.

Дружествата в качеството си на администратори на лични данни осъществяват своята дейност при стриктно спазване изискванията на Закона за защита на личните данни и „Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни“ („Регламента“) с оглед осигуряване на поверителност и законосъобразно обработване на личните Ви данни съгласно принципите, свързани с обработването на лични данни, посочени в чл. 5 на Регламент (ЕС) 2016/679.

Двете дружества са част от КВС Груп, банково-застрахователна група от дружества, които в условията на сътрудничество създават и разпространяват банкови, инвестиционни и застрахователни продукти и предлагат свързани с тези продукти финансови услуги. Към КВС Груп в България принадлежат и следните дружества - ОББ АД, ОББ Асет мениджмънт АД, ОББ Интерлийз АД, ОББ - Животозастраховане ЕАД, ОББ - Застрахователен Брокер ЕАД и ОББ Факторинг ЕООД. Основните целеви групи на КВС Груп са клиенти физически лица, малки и средни предприятия и корпоративни клиенти. КВС Груп оперира на територията на следните държави - Белгия, Чехия, Словакия, Унгария, България и Ирландия.

„ДЗИ – Животозастраховане“ ЕАД и „ДЗИ – Общо застраховане“ ЕАД („ДЗИ“) са съвместни администратори на лични данни, които определят съвместни цели и средства на обработването на лични данни, както и своите отговорности за изпълнение на задълженията, отнасящи се до упражняването правата на субектите на данни и осигуряването на информираност и прозрачност. Дружествата определят и самостоятелни цели и средства за обработване на лични данни, като изготвят съвместен информационен документ за защита на личните данни, който обхваща техните дейности по обработване на лични данни в качеството им на самостоятелни и на съвместни администратори. В качеството си на съвместни администратори:

- Дружествата определят общи цели за обработка на лични данни - директен маркетинг на стандартни застрахователни продукти на ДЗИ на съществуващи и потенциални клиенти и управление на взаимоотношенията с клиенти с цел предлагане на подходящи застрахователни продукти и услуги;
- Дружествата определят съвместна цел за обработване на лични данни с дружество от КВС Груп в България - ОББ АД. Целта е предлагане на персонализирани продукти и услуги на настоящи клиенти на ДЗИ и „ОББ“ АД чрез профилиране и създаване на персонален клиентски профил. Повече информация е представена в т.6 на настоящия документ;
- Дружествата ползват общи технически мерки (ИТ решения) за обработка на лични данни за посочените цели;
- При изпълнение на задълженията си за информираност на субектите на данни и прозрачност, дружествата изготвят съвместно необходимите документи съгласно Регламента, включително документите във връзка с практическото упражняване на правата на субектите на данни. Субектите на данни могат да упражняват своите права в областта на защитата на личните данни по отношение на всеки и срещу всеки от администраторите. Повече информация за правата на субектите на данни е предоставена в т.3.

**За въпроси, свързани с обработването на лични данни, можете да се свържете с нашето длъжностно лице по защита на данните на адреса на управление на дружествата или по ел. поща: [dpo@dzi.bg](mailto:dpo@dzi.bg).**

## 2. Определения

„**Лични данни**“ е всяка информация, отнасяща се до физическо лице /субект на данни/, което е идентифицирано или може да бъде идентифицирано пряко или косвено чрез идентификатор като: име, единен граждански номер, информация за местонахождение, пол, адрес, телефонен номер, онлайн идентификатор или чрез един или повече признаци, специфични за физическата, физиологичната, генетичната, психическата, умствената, икономическата, културната или социална идентичност на това физическо лице.

„**Обработване на лични данни**“ е всяко действие или съвкупност от действия, извършвани с лични данни чрез автоматизирани или други средства като събиране, записване, организиране, структуриране, съхранение, адаптиране или промяна, извличане, консултиране, употреба, разкриване чрез предаване, разпространяване или друг начин, по който данните стават достъпни, подреждане или комбинирани, ограничаване, изтриване или унищожаване.

„**Субект на данни**“ е физическо лице (включително и лица под 18 години), което може да бъде идентифицирано пряко или непряко, по-специално чрез идентификатор като име, идентификационен номер, данни за местонахождение, онлайн идентификатор или по един

или повече признаци, специфични за физическата, физиологичната, генетичната, психическата, умствената, икономическата, културната или социална идентичност на това физическо лице.

### 3. Права на субектите на данните

В случай че Вие сте субект на данни, чиито лични данни се обработват от ДЗИ съгласно Регламента, Вие имате следните права:

- **Право на достъп** – По Ваше искане ДЗИ предоставя следната информация: потвърждение дали се обработват Ваши лични данни, информация за целите за обработването, категориите лични данни, получателите или категорията получатели, на които се разкриват лични данни, срокове за съхранение, източниците, от които са получени данните, извън случаите, когато те са събрани директно от Вас.
- **Право да оттеглите съгласието си** за обработване на личните Ви данни по всяко време, когато обработването се извършва на основание Вашето съгласие.
- **Право на коригиране** – Вие имате право да поискате Вашите лични данни да бъдат коригирани, в случай, че са неточни или непълни.
- **Право на изтриване (правото „да бъдеш забравен“)** – Вие имате право да поискате Вашите лични данни да бъдат заличени, ако е налице някое от следните основания: личните данни повече не са необходими за целите, за които са били събрани или обработвани; когато оттеглите Вашето съгласие, върху което се основава обработването на данните, и не е налице друго правно основание за обработване; при възражение срещу обработването и липсата на законни основания за обработването, които да имат преимущество; личните данни са били обработвани незаконосъобразно и др. Не е налице задължение за изтриване на данните, когато обработването е необходимо за спазване на законово задължение на администратора, за установяване, упражняване или защита на правни претенции и др.
- **Право на ограничаване на обработването** - Вие имате право да поискате ограничаване на обработването на лични данни за определен срок, когато точността на данните е спорна или е налице възражение срещу обработването на основание законни интереси на администратора.
- **Право на преносимост на личните данни** – В качеството Ви на субект на данните Вие имате право да поискате да получите свързаните с Вас лични данни, които сте предоставили на ДЗИ, в структуриран, широко използван и пригоден за машинно четене формат, като имате право да предадете/прехвърлите тези данни на друг администратор. Можете да упражните правото си за лични данни, които се обработват по автоматизиран начин само на основание съгласие или договорно задължение, при наличие на техническа възможност за предоставяне на данните.
- **Право на възражение** – В качеството Ви на субект на данните, Вие имате право да подадете възражение срещу обработването на Вашите лични данни, когато обработването на данните Ви е на основание законен интерес на администратора. ДЗИ ще разгледа възражението и ще предоставя становището си в писмена форма в 30-дневен срок, освен ако не се налага удължаване на срока, за което ще Ви уведомим своевременно. След разглеждане на възражението, ДЗИ преустановява обработването на личните Ви данни за посочената цел и уведомява всички заинтересовани страни, на които са предадени лични данни, за постъпилото възражение и за предприетите мерки в тази връзка. В някои случаи, обаче, ДЗИ има законово основание да продължи обработването на личните Ви данни дори и след получаване на възражение (например

за установяване, упражняване или защита на правни претенции). В тези случаи ще Ви уведомим за причините и основанията, поради които ще продължим да обработваме личните данни. В случай, че възражението Ви се отнася до обработването на лични данни за директен маркетинг и управление на взаимоотношенията с клиенти, ДЗИ безусловно ще преустанови обработването им за тези цели.

- **Право на жалба до Комисията за защита на личните данни (КЗЛД) или до съда** – В качеството Ви на субект на данните имате право да подадете жалба до Комисията за защита на личните данни (КЗЛД) или съдебните органи във връзка с обработването на личните Ви данни. В случай, че не сте съгласни със становище на ДЗИ по подадено запитване или желаете да получите повече информация, бихте могли да посетите уеб страницата на Комисията за защита на личните данни: [www.cpdp.bg](http://www.cpdp.bg), където бихте могли да подадете жалба и да получите детайлна информация за Вашите права.

### Упражняване на Вашите права

В случаите, когато като субект на данните упражнявате правата си, е необходимо да попълните заявление по образец за упражняване на съответното право, което следва да подадете на хартиен носител в наш офис. Образците на заявленията са налични във всеки наш офис и ще Ви бъдат предоставени от нашите служители при поискване. Заявления за упражняване на Вашите права се подават лично или от изрично упълномощено от Вас лице. При упражняване на правата Ви, ДЗИ има задължение да Ви идентифицира и да провери самоличността Ви като субект на данни. За целта ДЗИ може да изиска от Вас валиден идентификационен документ при приемане на заявление за упражняване на право и при предоставяне на исканата от Вас информация. Съгласно изискванията на Регламента, ДЗИ не следва да отговаря на заявление на субект на данни, в случай че не е в състояние да идентифицира лицето и да потвърди неговата самоличност.

Вие можете по всяко време да упражните правото да оттеглите съгласието си за обработване на личните Ви данни за целите, когато обработването се извършва на основание Вашето съгласие, както следва:

- Вие можете да оттеглите съгласието си за целта директен маркетинг с предлагане на персонализирани продукти и услуги и създаване на клиентски профил чрез подаване на декларация за отказ по образец на хартиен носител, налична в офисите на всеки от администраторите - ДЗИ и/или ОББ.
- Вие можете да оттеглите съгласието си за целта директен маркетинг на стандартни застрахователни продукти на ДЗИ на потенциални клиенти чрез подаване на декларация за отказ по образец на хартиен носител, налична в офисите на ДЗИ.
- Вие можете да оттеглите съгласието си за получаване на рекламния е-бюлетин на ДЗИ по всяко време, като изпратите имейл до следния адрес: [unsubscribe@dzi.bg](mailto:unsubscribe@dzi.bg).

Заявления за упражняване правата на субектите на данни могат да се подават на хартиен носител във всеки офис на ДЗИ и Централно управление. Повече информация за офисите за обслужване на клиенти на ДЗИ можете да получите на нашия сайт в секцията „Контакти“.

ДЗИ предоставя информация относно действията, предприети във връзка с подаденото заявление за упражняване на права в срок от един месец от получаване на заявлението. При необходимост този срок може да бъде удължен с още два месеца, като се вземе предвид сложността и броя на подадените заявления. ДЗИ ще Ви информира за всяко удължаване в срок от един месец от получаване на заявлението.

Вие можете да задавате в писмен вид Вашите въпроси, свързани с обработването на личните данни, както в обслужващия Ви офис, така и по електронен път на ел.поща: [dpo@dzi.bg](mailto:dpo@dzi.bg).

Упражняването на правата Ви не може да бъде противопоставено на задължението на ДЗИ да предоставя личните Ви данни на компетентните органи за предотвратяване, разследване и разкриване на престъпления, измами и други неправомерни действия.

## **4. Обработване на лични данни от „ДЗИ - Общо застраховане“ ЕАД**

### **4.1. Категории лични данни**

ДЗИ обработва различни категории лични данни, свързани с Вашата физическа, социална, икономическа и др. идентичност, включително данни за здравословното състояние. Данните могат да бъдат получени от Вас като субект на данните или от трети лица по силата на сключени договори с администратора (застрахователни посредници, лечебни заведения и др.), включително от публично достъпни източници (Търговски регистър и др.), с оглед на определените цели за обработка. Различните категории лични данни се обработват в зависимост от определените цели за обработка, например:

- За сключване на застрахователен договор и уреждане на застрахователни претенции: три имена, ЕГН/ЛНЧ, дата на раждане, адрес (постоянен, за кореспонденция), националност, номер на банкова сметка, контактна информация (телефон, електронна поща), данни от документ за самоличност, данни за здравословното състояние и данни за гражданското състояние (и двете в определени случаи), местоположение на застраховано имущество и др.
- За целите на директния маркетинг и управлението на взаимоотношенията с клиенти: три имена, адрес за кореспонденция, контактна информация (телефон, електронна поща) и др.
- За целите на комплексната проверка по Закона за мерките срещу финансирането на тероризма: три имена, ЕГН/ЛНЧ, дата на раждане, националност, рисков профил и др.
- Видеоизображения на субекти на данни във връзка с обезпечаване на физическа сигурност на нашите офиси чрез система за видеонаблюдение.
- Записи на телефонни разговори с цел предоставяне на услуги във връзка със обслужване и администриране на сключените застрахователни договори.

С цел предоставяне на отговарящ на клиентските потребности продукт: информация за клиентските предпочитания, закупени продукти, съществуващ или потенциален интерес към продукти на ДЗИ и/или ОББ АД, ниво на клиентска удовлетвореност и др.

### **4.2. Цели при обработването на лични данни**

#### **4.2.1 Основните цели за обработването на лични данни на основание законови задължения на администратора включват:**

- Комплексна проверка (идентификация, верификация и приемане) на ползвателите на застрахователни услуги;
- Изготвяне на отчети до регулаторни органи;
- Осъществяване на контрол и предотвратяване на застрахователни измами и конфликт на интереси;
- Защита на данните и информационните системи;
- Предоставяне на лични данни на държавни и контролни органи при упражняване на техни правомощия по закон.
- Анализ на потребностите на клиенти с цел изпълнение на изискванията на Кодекса за застраховането за предоставяне на продукт, отговарящ на изискванията и потребностите на клиента.

За посочените цели обработването на лични данни се основава на законови задължения в следните нормативни актове - Кодекс за застраховането, Закон за мерките срещу финансирането на тероризма, Закон за задълженията и договорите, Закон за счетоводството, Закон за данъците върху доходите на физическите лица и др.

#### **4.2.2 Основните цели за обработването на лични данни на основание изпълнение на договор включват:**

- Оценка на застрахователния риск и изчисляване на застрахователната премия;
- Изготвяне на индивидуално предложение за сключване на застраховка;
- Изготвяне на застрахователен договор и изпълнение на законовите задължения във връзка с неговото сключване;
- Анализ на нуждите на ползвателите на застрахователни услуги;
- Обработване на застрахователни претенции във връзка с настъпили застрахователни събития;
- Използване на продукти и услуги на ДЗИ във връзка със сключени застрахователни договори.

За посочените цели обработването на лични данни се основава на сключения застрахователен договор при спазване разпоредбите на Кодекса за застраховането.

#### **4.2.3 Основните цели за обработването на лични данни на основание законни интереси на администратора включват:**

- Тестване на нови и промени в съществуващите софтуерни приложения, демонстрационни платформи и вътрешни портали на дружеството с цел:
  - актуализация, създаване на нови и тестване на промени в съществуващи функционалности,
  - тестване на софтуерни приложения в защитена среда, с цел валидация. В този случай е възможно тестването да бъде възложено на външен доставчик, с когото дружеството има сключен договор. В договора изрично са уговорени правата и задълженията на страните, включително са предвидени съответните технически и организационни мерки за сигурност и защита на личните данни, които се обработват за конкретната цел.
  - разрешаване на инциденти – проиграване на инциденти,
  - осигуряване на защита на данните
  - обучение на служителите и др.;
- Проучване и развитие на продукти/услуги и анализ на пазарни тенденции с цел предоставяне на по-добри продукти на нашите клиенти;
- Директен маркетинг на стандартни застрахователни продукти на ДЗИ, което включва предлагане на продукти и услуги на съществуващи клиенти на дружеството с цел осигуряване на по-добро и качествено обслужване на клиента, отчитайки неговите потребности;
- Управление на взаимоотношенията с клиенти с цел предлагане на подходящи застрахователни продукти и услуги, като се вземат предвид индивидуалните предпочитания на всеки потребител, осигуряване на по-добро и качествено обслужване на клиента, което включва изпращане на съобщения по телефон, имейл, sms, чрез писма и др. във връзка с ползваните от него продукти, включително провеждане на маркетингови проучвания;

- Изчисляване и изготвяне на отчет за стабилните банково-застрахователни клиенти на ОББ АД и ДЗИ АД – като част от груповата стратегия за предоставяне на уникално клиентско изживяване, двете дружества, действащи като съвместни администратори на данни, си подават ръка, обединявайки усилия и информационен ресурс, за да анализират каква част от общите им клиенти предпочитат да ползват съвкупност от продуктите на банката и застрахователя. Целта на тази информация е да се насочат усилия в предлагането на комплексно обслужване и няколко продукта, които да покриват различни потребностите на потребителите. За реализиране на тази цел се използват минимален набор от данни за използваните продукти, като финалният резултат от анализа не предполага отправяне на маркетингови съобщения и не влияе на клиентските отношения. Дружествата осигуряват и гарантират на субектите на данни, чиято информация попада в обхвата на обработване за тази цел, безпрепятствена възможност за упражняване на правата им на субекти на данни, чрез което и да е от тях.
- Вътрешна отчетност, управленска информация и оптимизация на процесите в организацията;
- Съдебни спорове - установяване, упражняване и защита на правата на дружеството в съдебни производства и за уреждане на съдебни спорове;
- Създаване на аналитични бизнес модели. Дружеството изгражда аналитични модели за подпомагане развитието на услугите за своите клиенти и за да оценява предлаганите продукти и услуги. Събраните данни на всички или на големи групи клиенти, се групират по определен признак с цел изграждане на модели/установяване на зависимости/съотношения/алгоритми, без да се засягат интересите на индивидуалния клиент без да се предприемат действия по отношение на него. За създаването на такива модели дружеството използва псевдонимизирани лични данни, т.е. данни, които са маскирани по такъв начин, че да не могат да доведат до идентифициране на конкретен клиент без за това да е необходима допълнителна информация.
- Физическа сигурност – обработване на лични данни за целите на видеонаблюдението в офисите на дружеството.
- Предотвратяване и разкриване на измами – Дружеството обработва лични данни на клиентите с цел защита срещу измами и престъпни действия. Мерките за предотвратяване и разкриване на измами се осъществяват в контекста на вътрешните правила за сигурност, осъществяване на контрол, осигуряване на надеждна защита на информацията, съхранявана на физически и електронни носители, както и в онлайн портали.
- Управление на връзките с клиенти – Личните данни на клиентите, съхранени в различни бази данни, биха могли да се групират по определен признак и да се обработват през различните дистрибуционни канали на дружеството (директни продажби, застрахователни агенти, контактни центрове), като целта на групирането им е да се улесняват и усъвършенстват тези канали за достъпване на информация и обслужване на клиентите.

Обработването на лични данни за посочените цели е необходимо за защита законните интереси на ДЗИ като администратор на лични данни. Всеки субект на лични данни има правото да възрази срещу обработването на личните му данни за цели, основаващи се на законни интереси на администратора. При обработване на лични данни за целите на директния маркетинг и управление на отношенията с клиенти, като субект на данни, Вие имате право по всяко време да направите възражение срещу обработването на личните Ви

данни, като ДЗИ ще преустанови ползването на Вашите данни за тези цели. Повече информация е представена в т. 3 на настоящия документ.

#### **4.2.4 Обработване на специални категории данни (данни за здравословното състояние)**

Обработването на данни за здравословното състояние на ползвателите на застрахователни услуги е необходимо за сключването и изпълнението при определени съгласно разпоредбите на Кодекса за застраховането застрахователни договори. Преди сключване на застрахователен договор, както и по време на действието на договора, застрахователят има право да получи подробна и точна информация относно здравословното състояние на лицето, чийто живот, здраве или телесна цялост са предмет на застраховане. При настъпване на застрахователно събитие, застрахователят има право на достъп до цялата медицинска документация във връзка със здравословното състояние на лицето, чийто живот, здраве и телесна цялост е застрахован, като може да я изисква от всички лица (лични лекари, лечебни заведения или институции), съхраняващи такава информация, включително съгласно Закона за лечебните заведения, Закона за здравното осигуряване и Закона за здравето и др. ДЗИ обработва лични данни за здравословното състояние на основания и за целите на изпълнение на договор, както и на законови задължения като администратор.

#### **4.3. Получатели на лични данни**

Категориите получатели извън дружеството, на които се разкриват лични данни, включват:

**4.3.1.** Администратори на лични данни, за които е налице задължение за предоставяне на лични данни по силата на приложимото законодателство на Република България, са следните държавни органи, институции и организации: Комисия за финансов надзор, Комисия за защита на личните данни, САД „Финансово разузнаване“ към Държавна агенция „Национална сигурност“, Национална агенция по приходите, Национален осигурителен институт, Комисия за защита на потребителите, органи на съдебната власт, Прокуратура, Министерство на вътрешните работи, външни одитори и др.

**4.3.2.** Администратори и обработващи лични данни, които обработват лични данни по силата на сключен договор с ДЗИ при прилагане на подходящи технически и организационни мерки съгласно изискванията на Регламента:

- Доставчици на продукти и услуги на дружеството, включително доставчици на информационни и комуникационни решения, доверени сервизи, асистирани компании, външни адвокати и правни кантори, консултанти, оценители, агенции за маркетинг и пазарни проучвания и др.;
- Застрахователни агенти по силата на сключен договор за застрахователно посредничество съгласно изискванията на Кодекса за застраховането;
- Застрахователни брокери съгласно изискванията на Кодекса за застраховането;
- Презастрахователи и съзастрахователи;
- Лечебни заведения;
- Други дружества от КВС Груп;
- Получатели извън Европейското икономическо пространство (ЕИП) – Възможно е някои от изброените по-горе получатели да са установени извън Европейското икономическо пространство (трети страни), при условие, че е осигурено адекватно ниво на защита на личните данни съгласно местното и европейското законодателство и предоставените лични данни са достатъчно защитени в съответната трета държава и, ако е необходимо, при получено одобрение от



Комисията за защита на личните данни. Личните данни могат да се предоставят на получатели на лични данни от страни извън ЕИП, които не се третират като държави с адекватно ниво на защита на личните данни, при условие че с получателите на лични данни се сключат споразумения за обработване и трансфер на лични данни и се предвидят стандартни договорни клаузи, одобрени от Европейската комисия и след като бъде извършена детайлна оценка на въздействието на трансфера върху правата на субектите на лични данни. Дружеството ще предприеме всички необходими мерки за защита на личните данни, ако обработването им налага предоставянето им на страни в или извън Европейското икономическо пространство.

#### **4.4. Срок за съхранение на личните данни**

Личните данни се съхраняват съгласно определените законови сроковете, предвидени в нормативни актове – Кодекс за застраховането, Закон за счетоводството, Закон за мерките срещу изпирането на пари и др. Сроковете на съхранение на всички документи са представени в Политика за организация на архивната дейност на дружеството, базирано на законовите задължения за архивиране. Базовите срокове за съхранение са както следва:

- Застрахователни договори и документи във връзка с тяхното сключване – максимален срок от 12 години след прекратяване на застрахователното правоотношение.
- Застрахователни претенции и документи във връзка с тяхната обработка – максимален срок от 12 години след уреждане на застрахователната претенция.
- Предложения за сключване на застрахователни договори на кандидати за застраховане – максимален срок от 1 година след изготвянето на оферта.

## **5. Обработване на лични данни от „ДЗИ - Животозастраховане“ ЕАД**

### **5.1. Категории лични данни**

ДЗИ обработва различни категории лични данни, свързани с Вашата физическа, социална, икономическа и др. идентичност, включително данни за здравословното състояние. Данните могат да бъдат получени от Вас като субект на данните или от трети лица по силата на сключени договори с администратора (застрахователни посредници, лечебни заведения и др.), включително от публично достъпни източници (Търговски регистър и др.), с оглед на определените цели за обработка. Различните категории лични данни се обработват в зависимост от определените цели за обработка, например:

- За сключване на застрахователен договор и уреждане на застрахователни претенции: три имена, ЕГН/ЛНЧ, дата на раждане, адрес (постоянен, за кореспонденция), националност, номер на банкова сметка, контактна информация (телефон, електронна поща), данни от документ за самоличност, данни за здравословното състояние и за гражданското състояние (и двете в определени случаи), хоби, трудова дейност, семейно положение, роднински връзки, информация за финансовото състояние и др.
- За целите на директния маркетинг и управлението на взаимоотношенията с клиенти: три имена, адрес за кореспонденция, контактна информация (телефон, електронна поща), записи от телефонни разговори и др.
- За целите на комплексната проверка по Закона за мерките срещу изпирането на пари, Закона за мерките срещу финансирането на тероризма и Данъчно-осигурителния процесуален кодекс: три имена, ЕГН/ЛНЧ, дата на раждане, място на раждане,

националност, данни от документ за самоличност, видна политическа личност, рисков профил, данъчен номер, юрисдикция като местно лице за данъчни цели (при определени договори) и др.

- Видеоизображения на субекти на данни във връзка с обезпечаване на физическа сигурност на нашите офиси чрез система за видеонаблюдение.
- Записи на телефонни разговори с цел предоставяне на услуги във връзка със сключените застрахователни договори.
- С цел предоставяне на отговарящ на Вашите потребности продукт: информация за клиентските предпочитания, професионални познания и опит (например при инвестиционните застрахователни продукти), закупени продукти, съществуващ или потенциален интерес към продукти на ДЗИ и/или ОББ АД, ниво на клиентска удовлетвореност и др.

## **5.2. Цели при обработването на лични данни**

### ***5.2.1. Основните цели за обработването на лични данни на основание законови задължения на администратора включват:***

- Комплексна проверка (идентификация, верификация и приемане) на ползвателите на застрахователни услуги;
- Изготвяне на отчети до регулаторни органи;
- Докладване до регулаторни органи съгласно разпоредбите на Данъчно-осигурителния процесуален кодекс;
- Осъществяване на контрол и предотвратяване на застрахователни измами и конфликт на интереси;
- Защита на данните и информационните системи;
- Предоставяне на лични данни на държавни и контролни органи при упражняване на техни правомощия по закон.
- Анализ на потребностите и категоризиране на клиенти с цел изпълнение на изискванията на Кодекса за застраховането за предоставяне на продукт, отговарящ на изискванията и потребностите на клиента, а при някои видове продукти (например: инвестиционните застрахователни продукти) и данни за професионалните познания и опит на клиента в областта на инвестициите.

За посочените цели обработването на лични данни се основава на законови задължения в следните нормативни актове - Кодекс за застраховането, Закон за мерките срещу изпирането на пари, Закон за мерките срещу финансирането на тероризма, Данъчно-осигурителен процесуален кодекс, Закон за задълженията и договорите, Закон за счетоводството, Закона за данъците върху доходите на физически лица и др.

### ***5.2.2. Основните цели за обработването на лични данни на основание изпълнение на договор включват:***

- Оценка на застрахователния риск;
- Изготвяне на индивидуално предложение за сключване на застраховка;
- Изготвяне на застрахователен договор и изпълнение на законовите задължения във връзка с неговото сключване;

- Анализ на нуждите на ползвателите на застрахователни услуги;
- Обработване на застрахователни претенции във връзка с настъпили застрахователни събития;
- Използване на продукти и услуги на ДЗИ във връзка със сключени застрахователни договори.

За посочените цели обработването на лични данни се основава на сключения застрахователен договор при спазване разпоредбите на Кодекса за застраховането.

### ***5.2.3. Основните цели за обработването на лични данни на основание законни интереси на администратора включват:***

- Тестване на нови и промени в съществуващите софтуерни приложения, демонстрационни платформи и вътрешни портали на дружеството с цел:
  - актуализация, създаване на нови и тестване на промени в съществуващи функционалности,
  - тестване на софтуерни приложения в защитена среда с цел валидация. В този случай е възможно тестването да бъде възложено на външен доставчик, с когото дружеството има сключен договор. В договора изрично са уговорени правата и задълженията на страните, включително са предвидени съответните технически и организационни мерки за сигурност и защита на личните данни, които се обработват за конкретната цел.
  - разрешаване на инциденти – проиграване на инциденти,
  - осигуряване на защита на данните
  - обучение на служителите и др.;
- Проучване и развитие на продукти/услуги и анализ на пазарни тенденции с цел предоставяне на по-добри продукти на нашите клиенти;
- Директен маркетинг на стандартни застрахователни продукти на ДЗИ, което включва предлагане на продукти и услуги на съществуващи клиенти на дружеството с цел осигуряване на по-добро и качествено обслужване на клиента, отчитайки неговите потребности;
- Управление на взаимоотношенията с клиенти с цел предлагане на подходящи застрахователни продукти и услуги, като се вземат предвид индивидуалните предпочитания на всеки потребител, осигуряване на по-добро и качествено обслужване на клиента, което включва изпращане на съобщения по телефон, имейл, sms, чрез писма и др. във връзка с ползваните от него продукти, включително провеждане на маркетингови проучвания;
- Изчисляване и изготвяне на отчет за стабилните банково-застрахователни клиенти на ОББ АД и ДЗИ АД – като част от груповата стратегия за предоставяне на уникално клиентско изживяване, двете дружества, действащи като съвместни администратори на данни, си подават ръка, обединявайки усилия и информационен ресурс, за да анализират каква част от общите им клиенти предпочитат да ползват съвкупност от продуктите на банката и застрахователя. Целта на тази информация е да се насочат усилия в предлагането на комплексно обслужване и няколко продукта, които да покриват различни потребностите на потребителите. За реализиране на тази цел се използват минимален набор от данни за използваните продукти, като финалният резултат от анализа не предполага отправяне на маркетингови съобщения и не влияе на клиентските отношения. Дружествата осигуряват и гарантират на субектите на данни,

чиято информация попада в обхвата на обработване за тази цел, безпрепятствена възможност за упражняване на правата им на субекти на данни, чрез което и да е от тях.

- Вътрешна отчетност, управленска информация и оптимизация на процесите в организацията;
- Съдебни спорове - установяване, упражняване и защита на правата на дружеството в съда при уреждане на съдебни спорове, молби или решения;
- Създаване на аналитични модели – Дружеството изгражда аналитични модели за подпомагане развитието на услугите за своите клиенти и за да оценява предлаганите продукти и услуги. Събраните данни на всички или на големи групи клиенти, се групират по определен признак с цел изграждане на модели/установяване на зависимости/съотношения/алгоритми без да се засягат интересите на индивидуалния клиент и без да се предприемат действия по отношение на него. За създаването на такива модели дружеството използва псевдонимизирани лични данни, т.е. данни, които са маскирани по такъв начин, че да не могат да доведат до идентифициране на конкретен клиент без за това да е необходима допълнителна информация. Физическа сигурност – обработване на лични данни за целите на видеонаблюдението в офисите на дружеството.
- Предотвратяване и разкриване на измами – Дружеството обработва лични данни на клиентите с цел защита срещу измами и престъпни действия. Мерките за предотвратяване и разкриване на измами се осъществяват в контекста на вътрешните правила за сигурност, осъществяване на контрол, осигуряване на надеждна защита на информацията, съхранявана на физически и електронни носители, както и в онлайн портали.
- Управление на връзките с клиенти – Личните данни на клиентите, съхранени в различни бази данни, биха могли да се групират по определен признак и да се обработват през различните дистрибуционни канали на дружеството (директни продажби, застрахователни агенти, контактни центрове), като целта на групирането им е да се улесняват и усъвършенстват тези канали за достъпване на информация и обслужване на клиентите.

Обработването на лични данни за посочените цели е необходимо за защита законните интереси на ДЗИ като администратор на лични данни, чиито интереси са свързани с дейността като застрахователно дружество, което предлага най-добрите продукти и услуги на своите клиенти съгласно техните потребности. Всеки субект на лични данни има правото да възрази срещу обработването на личните му данни за цели, основаващи се на законни интереси на администратора. При обработване на лични данни за целите на директния маркетинг и управление на отношенията с клиенти, като субект на данни Вие имате право по всяко време да направите възражение срещу обработването на личните Ви данни, като ДЗИ ще преустанови ползването на Вашите данни за тези цели. Повече информация е представена в т. 3 на настоящия документ.

#### ***5.2.4. Обработване на специални категории данни (данни за здравословното състояние)***

Обработването на данни за здравословното състояние на ползвателите на застрахователни услуги е необходимо за сключването и изпълнението при определени съгласно разпоредбите на Кодекса за застраховането застрахователни договори. Преди сключване на застрахователен договор, както и по време на действието на договора, застрахователят има право да получи подробна и точна информация относно здравословното състояние на лицето, чиито живот, здраве или телесна цялост са предмет на застраховане. При настъпване

на застрахователно събитие, застрахователят има право на достъп до цялата медицинска документация във връзка със здравословното състояние на лицето, чийто живот, здраве и телесна цялост е застрахован, като може да я изисква от всички лица, съхраняващи такава информация, включително съгласно Закона за лечебните заведения, Закона за здравното осигуряване и Закона за здравето. ДЗИ обработва лични данни за здравословното състояние на основания изпълнение на договор и законови задължения на администратора, единствено за целите на сключването и изпълнението на застрахователен договор.

### **5.3. Получатели на лични данни**

Категориите получатели извън дружеството, на които се разкриват лични данни, включват:

**5.3.1.** Администратори на лични данни, за които е налице задължение за предоставяне на лични данни по силата на приложимото законодателство на Република България, са следните държавни органи, институции и организации: Комисия за финансов надзор, Комисия за защита на личните данни, САД „Финансово разузнаване“ към Държавна агенция „Национална сигурност“, Национална агенция по приходите, Национален осигурителен институт, Комисия за защита на потребителите, органи на съдебната власт, Прокуратура, Министерство на вътрешните работи, външни одитори и др.

**5.3.2.** Администратори и обработващи лични данни, които обработват лични данни по силата на сключен договор с ДЗИ при прилагане на подходящи технически и организационни мерки съгласно изискванията на Регламента:

- Доставчици на продукти и услуги на дружеството, включително доставчици на информационни и комуникационни решения, външни адвокати и правни кантори, консултанти, агенции за маркетинг и пазарни проучвания и др.;
- Застрахователни агенти по силата на сключен договор за застрахователно посредничество съгласно изискванията на Кодекса за застраховането;
- Застрахователни брокери съгласно изискванията на Кодекса за застраховането;
- Презастрахователи и съзастрахователи;
- Лечебни заведения;
- Други дружества от КВС Груп;
- Получатели извън Европейското икономическо пространство (ЕИП) – Възможно е някои от изброените по-горе получатели да са установени извън Европейското икономическо пространство (трети страни), при условие, че е осигурено адекватно ниво на защита на личните данни съгласно местното и европейското законодателство и предоставените лични данни са достатъчно защитени в съответната трета държава и, ако е необходимо, при получено одобрение от Комисията за защита на личните данни. Личните данни могат да се предоставят на получатели на лични данни от страни извън ЕИП, които не се третират като държави с адекватно ниво на защита на личните данни, при условие че с получателите на лични данни се сключат споразумения за обработване и трансфер на лични данни и се предвидят стандартни договорни клаузи, одобрени от Европейската комисия и след като бъде извършена детайлна оценка на въздействието на трансфера върху правата на субектите на лични данни. Дружеството ще предприеме всички необходими мерки за защита на личните данни, ако обработването им налага предоставянето им на страни в или извън Европейското икономическо пространство.

### **5.4. Срок за съхранение на личните данни**

Личните данни се съхраняват съгласно определените законови сроковете, предвидени в нормативни актове – Кодекс за застраховането, Закон за счетоводството, Закон за мерките срещу изпирането на пари, Закон за задълженията и договорите и др. Сроковете на съхранение на всички документи са представени в Политика за организация на архивната дейност на дружеството, базирано на законовите задължения за архивиране. Базовите срокове за съхранение са както следва:

- Застрахователни договори и документи във връзка с тяхното сключване – максимален срок от 12 години след прекратяване на застрахователното правоотношение.
- Застрахователни претенции и документи във връзка с тяхната обработка – максимален срок от 12 години след уреждане на застрахователната претенция.
- Предложения за сключване на застрахователни договори на кандидати за застраховане – максимален срок от 1 година след изготвянето на оферта.

## **6. Съвместни цели за обработването на лични данни на основание съгласие**

„ДЗИ – Животозастраховане“ ЕАД и „ДЗИ – Общо застраховане“ ЕАД („ДЗИ“) са съвместни администратори на лични данни, които определят съвместни цели и средства на обработването на лични данни, както и своите отговорности за изпълнение на задълженията, отнасящи се до упражняването правата на субектите на данни. Съвместните цели на основание съгласие включват:

### **6.1. Предлагане на персонализирани продукти и услуги на настоящи клиенти и директен маркетинг за потенциални клиенти**

Задължително предварително съгласие се изисква, когато директният маркетинг включва профилиране за целите на създаването на клиентски профил и изпращане на персонализирани оферти. В тези случаи на всички физически лица се предоставя правото да оттеглят предоставеното съгласие по всяко време, по лесен начин и без неблагоприятни последици за тях.

ДЗИ събира съгласие и обезпечава правото за неговото оттегляне чрез образец на декларация за съгласие/ отказ от предоставяне на съгласие, която включва следните цели:

- **предлагане на персонализирани продукти и услуги за настоящи клиенти на ДЗИ** от дружествата - „ДЗИ – Животозастраховане“ ЕАД, „ДЗИ – Общо застраховане“ ЕАД и „ОББ“ АД чрез *профилиране*<sup>1</sup> и създаване на персонален клиентски профил. В случая дружествата определят съвместна цел за обработване на лични данни с дружество от КВС Груп в България – „ОББ“ АД и обработват лични данни на техни настоящи клиенти за посочената цел в качеството им на съвместни администратори на лични данни.
- **директен маркетинг на застрахователни продукти на ДЗИ за потенциални клиенти** на „ДЗИ – Животозастраховане“ ЕАД, „ДЗИ – Общо застраховане“ ЕАД.

<sup>1</sup> Съгласно чл. 4, т.4 (Определения) от Регламента, „ПРОФИЛИРАНЕ“ означава автоматизирано обработване на лични данни, което се изразява в ползването на личните данни за извършване на оценка и/или анализ на аспекти относно здравето, личните предпочитания, надеждност, поведение, местоположение, професионални задължения, икономическо състояние на физическото лице, субект на личните данни. Профилирането и обработването на личните данни за тази цел дава информация за нуждите и възможностите на конкретния клиент. То може да има като резултат включването Ви в листата за продажбена кампания за конкретен продукт. За да Ви бъде приложен този специфичен аналитичен подход, е необходимо Вашето съгласие.

Декларацията се състои от две части – част за предоставяне на съгласие и част за отказ от съгласие, които Ви се предоставят едновременно за попълване от служителите в нашите офиси. В случай, че желаете да получите допълнителна информация за попълването на декларацията, обслужващият Ви служител ще Ви насочи към „Информацията за защита на личните данни“ („Информация“) на сайта на ДЗИ – [www.dzi.bg](http://www.dzi.bg) и/или ще Ви я предостави на място в офиса. Ако желаете да предоставите съгласието си, следва да попълните Вашите данни в частта на документа за предоставяне на съгласие. Ако не желаете да предоставите съгласие, то следва да попълните частта за отказ от съгласие. Във всички случаи служителят ще разпечата и предостави и двете части на декларацията. Всеки клиент следва самостоятелно да попълни и подпише декларацията за съгласие/отказ от съгласие, като служителят няма право да попълва декларацията вместо Вас.

За целите на предлагането на персонализирани продукти и услуги за настоящи клиенти, ДЗИ ще обработва личните данни на своите клиенти съвместно с „ОББ“ АД в качеството им на съвместни администратори на лични данни въз основа на сключено споразумение съгласно Регламента. Дружествата ще ползват аналитични модели с цел създаване на Ваш клиентски профил, на базата на който да изготвят и да предложат персонализирани спрямо Вашите потребности застрахователни и банкови продукти и услуги. Категориите лични данни, които се обработват, са посочените в т. 4.1 и т. 5.1 на настоящия документ данни, които се обработват за целите на директния маркетинг и управлението на взаимоотношенията с клиенти, и за сключване на застрахователни договори и уреждане на застрахователни претенции. При обработката на лични данни за посочената цел не се включват специални категории данни (данни за здравословното състояние).

Когато се извършва профилиране за целите на директния маркетинг, ДЗИ предварително ще изисква Вашето изрично съгласие и няма да извършва подобно обработване в случай, че не сте предоставили изрично съгласие.

Нито един проект, дейност или процес, свързан с дейността на ДЗИ, не съдържа индивидуални решения, основаващи се единствено на автоматизирано обработване, включително при профилиране на лични данни. ДЗИ гарантира, че винаги се предоставя човешка намеса в изпълнение на дейностите по обработване и ще взема предвид мнението на субекта на данните, като осигурява ефективна възможност да упражни своите права, включително правото на отказ и правото да оттегли своето съгласие по всяко време.

Ако оттеглите Вашето съгласие за посочените цели, Вашите данни ще бъдат заличени в рамките на един работен ден след представяне на Вашата декларация за отказ от съгласие.

## **6.2. Получаване на рекламен е-бюлетин на ДЗИ**

Вие имате възможност да се регистрирате за рекламния е-бюлетин на ДЗИ чрез нашия сайт, страници на игри с награди, специални предложения и промоционални инициативи, реализирани в интернет пространството. Правно основание за обработването на лични данни в рамките на изпращането на е-бюлетин е Вашето съгласие.

Целта на обработването на Вашите данни е регистрацията и получаването на рекламен е-бюлетин с информация за игри с награди, специални предложения, промоционални инициативи, отстъпки, томболи с награди, нови услуги, програми за лоялност. С маркиране на полетата за съгласие и изпращането на заявката си за регистрация, Вие потвърждавате Вашето съгласие за обработването на личните Ви данни за посочената цел. След регистрацията си Вие ще получите от нас имейл за потвърждение. При липса на съгласие ще получите информация за неуспешна регистрация, като в този случай не можем да Ви изпращаме е-бюлетин.

При успешна регистрация за е-бюлетина, Вие се съгласявате ДЗИ да обработва Вашия имейл адрес като задължителна информация, за да можем да Ви изпращаме рекламния бюлетин по имейл. Ако при регистрацията Вие предоставите доброволно и информация за име, фамилия, населено място и телефон, Вие се съгласявате ние да ползваме тези данни, за да включим персонално обръщение във Вашия бюлетин. При определени игри и промоционални инициативи, при които изрично е посочено в Общите им условия и при наличие на съгласие от Ваша страна, е възможно да получите съобщения на посочения телефонен номер при участие в посочените инициативи.

Вие можете да оттеглите съгласието си за получаване на е-бюлетина на ДЗИ по всяко време с действие занапред, като изпратите имейл до следния адрес: [unsubscribe@dzi.bg](mailto:unsubscribe@dzi.bg).

Информация за възможността за отписване се съдържа във всеки изпратен бюлетин. След като се отпишете, получаването на е-бюлетина ще бъде преустановено, като можете по всяко време да се регистрирате отново чрез формата за регистрация на сайта на ДЗИ - [www.dzi.bg](http://www.dzi.bg). Ако желаете да заявите изтриване на предоставените от Вас незадължителни лични данни, можете да упражните Вашето право като изпратите имейл до Длъжностното лице по защита на данните на следния адрес: [dpo@dzi.bg](mailto:dpo@dzi.bg). Вследствие на това предоставените от Вас незадължителни данни ще бъдат заличени.

ДЗИ обработва следните категории лични данни на потребители за посочената цел: име и фамилия, телефонен номер, електронна поща, населено място.

Достъп до личните данни на потребителите на е-бюлетина имат единствено служители на ДЗИ от бизнес звената, които пряко отговарят за управление на дейностите по разработване и обслужване на е-бюлетина.

Ако оттеглите Вашето съгласие за получаването на е-бюлетина, Вашите данни ще бъдат заличени в рамките на един работен ден. Вследствие на това вече няма да получавате рекламен е-бюлетин.

С оглед спазване изискванията на GDPR, в разумен срок ДЗИ може да Ви изпрати искане за потвърждение на събраното от Вас съгласие.