
	OTP Osiguranje ADO Beograd	Identifikaciona oznaka: POL-GS-GDPR-I-3
Vrsta opšteg akta	POLITIKA	
Kratak opis	Ovom Politikom reguliše se zaštita ličnih podataka u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti Republike Srbije	

POLITIKA ZAŠTITE PODATAKA O LIČNOSTI

Usvojio: Nadzorni odbor Zoltan Molnar Predsednik Nadzornog odbora	Datum usvajanja: 18.12.2023.	Potpis:
U primeni od: osmog dana od dana usvajanja – od 26.12.2023.		
Napomena: Stupanjem na snagu ove Politike prestaje da važi Politika zaštite podataka o ličnosti usvojena dana 20.12.2022. godine		
Svi pojmovi upotrebljeni u jednom gramatičkom rodu, odnose se, bez diskriminacije, i na ženski i muški pol.		
Za predlagača: Gorana Kukrika Jovanović, Ovlašćeno lice za zaštitu podataka o ličnosti		
Validator 1:	Validator 2:	Odobreno:
Emina Stojadinović, Ekspert za poslove generalnog sekretarijata i sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma	Gorana Kukrika Jovanović, Direktor odeljenja generalnog sekretarijata	Nikola Rodić, Član izvršnog odbora

Sadržaj:

I UVODNE ODREDBE	3
II OPŠTE ODREDBE	3
2.1 Svrha dokumenta i osnovni pojmovi.....	3
2.2 Oblast primene.....	3
III DETALJNE ODREDBE	4
3.1 Koje podatke o ličnosti DRUŠTVO obrađuje?	4
3.3 Snimanje telefonskih razgovora	7
3.4 Načela obrade podataka o ličnosti	7
3.5 Rokovi čuvanja podataka o ličnosti	8
3.6 Svrhe obrade podataka o ličnosti	8
3.7 Automatizovano donošenje odluka.....	9
3.8 Pristup podacima o ličnosti i prenos podataka o ličnosti.....	10
3.9 Bezbednost i zaštita podataka o ličnosti.....	10
3.10 Prava lica na koje se podaci odnose	11
3.11 Kontakt podaci rukovaoca	12
3.12 Podnošenje pritužbe Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti / nadležnom sudu.....	12
3.13 Lice za zaštitu podataka o ličnosti	13
iv prelazne i Završne odredbe	13
V REFERENCE I PRILOZI.....	13

I UVODNE ODREDBE

OTP Osiguranje ADO Beograd (u daljem tekstu „**Društvo**“) je rukovalac podacima o ličnosti fizičkih lica koje obrađuje u skladu s primenjivim propisima, odnosno u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti (u daljem tekstu: Zakon) kao i Uredbom (EU) 2016/679 Evropskog parlamenta i Veća od 27. aprila 2016. godine o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom podataka o ličnosti i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju van snage Direktive 95/46/EZ (u slučajevima kada je primenljivo).

Društvo obrađuje podatke o ličnosti u skladu sa Politikom zaštite podataka o ličnosti (u daljem tekstu: Politika) i drugim internim aktima koja uređuju ovu oblast.

II OPŠTE ODREDBE

2.1 SVRHA DOKUMENTA I OSNOVNI POJMOVI

Ova politika ima za cilj da na jasan, razumljiv i lako dostupan način objasni koje podatke o ličnosti Osiguranje prikuplja, u koju svrhu, kako ih štiti i kako lica na koja se ova Politika odnosi mogu ostvariti svoja prava. Pojedini izrazi u ovom dokumentu imaju sledeće značenje:

- Pod obradom podatka o ličnosti podrazumeva se svaka radnja koja se vrši automatizovano ili neautomatizovano sa podacima o ličnosti ili njihovim skupovima kao što je prikupljanje, upotreba, beleženje, razvrstavanje, grupisanje, odnosno strukturisanje, pohranjivanje, prilagođavanje, menjanje, otkrivanje, prenošenje, dostavljanje, pružanje na uvid, kopiranje odnosno umnožavanje, upoređivanje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje, koje Društvo vrši direktno ili preko svojih partnera i povezanih lica.
- Podatak o ličnosti je svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi, direktno ili indirektno (u daljem tekstu podatak o ličnosti).
- Lice na koje se podaci odnose je svako fizičko lice (pojedinaac) čiji se podaci o ličnosti obrađuju od strane Društva.
- Posebnu vrstu podataka o ličnosti čine podaci o ličnosti kojima se otkriva rasno ili etničko poreklo, političko mišljenje, versko ili filozofsko uverenje ili članstvo u sindikatu, kao i obrada genetskih podataka, biometrijskih podataka u cilju jedinstvene identifikacije lica, podataka o zdravstvenom stanju ili podataka o seksualnom životu ili seksualnoj orijentaciji fizičkog lica.

2.2 OBLAST PRIMENE

Politika se primenjuje na sve podatke o ličnosti Klijenta Društva koje Društvo obrađuje odnosno kojima određuje svrhu i način obrade kao i na ostala lica navedena u ovoj tački.

Politika se primenjuje na sve usluge i proizvode Društva koji uključuju obradu podataka o ličnosti. Ukoliko je osnov obrade saglasnost, poslednje izražavanje volje lica na koje se podaci odnose, kojim to lice daje pristanak za obradu podataka o ličnosti primenjuje se na sve usluge i proizvode Društva koje to lice koristi.

Politika je prvenstveno namenjena i odnosi se na:

1. Fizička lica koja podnose zahtev ili koriste usluge i proizvode Društva (u daljem tekstu: **Klijent**):
 - 1) Fizička lica koja podnose zahtev ili koriste usluge i proizvode Društva u svoje ime i za svoj račun;
 - 2) Fizička lica koja uspostavljaju odnos sa Društvom u ime pravnih lica, organizacija, udruženja i drugih formacija koje mogu da uđu u ugovorni odnos sa Društvom (ovlašćeni zastupnici, prokuristi, zakonski zastupnici, punomoćnici, itd.),
 - 3) Fizička lica (pravni zastupnik, roditelj, staratelj, ovlašćeni predstavnik, potpisnik, koja predstavljaju, ili deluju u ime lica iz tačke 1),
 - 4) Naslednik lica iz tačke 1),
 - 5) Drugih fizičkih lica (npr. podnosilac prigovora, punomoćnik) koja ostvaruju prava, odnosno za koje zaključenje ugovora sa Društvom ili korišćenje njegovih proizvoda kreira određena prava i/ili obaveze,
2. Fizička lica koja su zainteresovana za upotrebu usluga i proizvoda Društva (u daljem tekstu: **Potencijalni klijent**),
3. Ostala fizička lica do čijih podataka Društvo dolazi u toku svog poslovanja u skladu sa važećim zakonskim propisima.

Politika se ne primenjuje na anonimizovane podatke odnosno na podatke na osnovu kojih identitet lica nije neposredno ili posredno odrediv. Anonimizovani podatak je podatak koji je izmenjen na način da se ne može povezati s određenim fizičkim licem pa se stoga, u skladu s važećim propisima, i ne smatra podatkom o ličnosti.

Društvo obrađuje podatke o ličnosti u različite svrhe, a sredstva prikupljanja, pravni osnov za obradu, upotreba, otkrivanje i rokovi čuvanja mogu se razlikovati zavisno od svrhe.

III DETALJNE ODREDBE

3.1 KOJE PODATKE O LIČNOSTI DRUŠTVO OBRADUJE?

Društvo prikuplja i obrađuje sledeće kategorije podataka o ličnosti:

- 1.1. Informacije sadržane u ugovorima sa Klijentima i formama zahteva Potencijalnih klijenata.

Podaci o ličnosti sadržani u ugovorima/formama zahteva iz predugovorne faze, a koji su neophodni radi pružanja usluge, ispunjenja ugovorne obaveze ili zaključenja ugovora. Ovo može značiti obradu sledećih podataka: ime i prezime, datum rođenja, pol, jedinstveni matični broj građana, adresa prebivališta, državljanstvo, broj identifikacionog dokumenta, mesto i datum izdavanja identifikacionog dokumenta, država rođenja, broj telefona (fiksno, mobilno), imejl adresa, podaci o načinu i istoriji plaćanja usluga (iznosi dugovanja, broj tekućeg računa i slično), zdravstveni podaci, podaci o radnom mestu lica, odnosno radnom statusu, kao i odgovori na određena pitanja povodom utvrđivanja rizika od pranja novca i

finansiranja terorizma, a koji su potrebni radi postupanja u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i sl.

- 1.2. Podaci koji se prikupljaju nakon nastanka osiguranog slučaja prilikom utvrđivanja prava na isplatu osigurane sume.

Podaci o ličnosti se prikupljaju od Podnosioca zahteva i/ili korisnika osiguranja, zanteresovano lice može biti i poslovna banka ukoliko je osiguranje ugovoreno u vezi sa dugovanjem osiguranika prema toj banci.

Putem Zahteva se prikupljaju sledeći podaci o podnosiocu; ime, prezime i adresa, biometrijski podaci iz ličnog dokumenta, broj tekućeg računa kao obavezni podaci, i broj telefona i/ili e-mail adresa kao opcioni podaci. Prilikom podnošenja Zahteva i u postupku odlučivanja o istom, Društvo prikuplja podatke o imenu, prezimenu, datumu rođenja, matičnom broju, adresi i broju tekućeg računa korisnika osiguranja, koje dostavlja ili podnosilac Zahteva ili korisnik osiguranja lično, kao i ostale podatke o ličnosti koji su sadržani u dokumentaciji nadležnih državnih organa, koje je neophodno dostaviti u cilju odlučivanja po podnetom Zahtevu, kao što su npr. sudsko rešenje o nasleđivanju i izvod iz matične knjige venčanih, izvod iz matične knjige rođenih (za decu), itd. Kada se odlučuje o osnovanosti isplate osigurane sume mogu biti obrađeni zdravstvenih podaci osiguranika, podaci o invalidnosti i/ili podatak da li je protiv određenog lica pokrent krivični postupak, i to isključivo radi utvrđivanja uzroka i okolnosti nastanka osiguranog slučaja i odlučivanja po Zahtevu.

- 1.3. Informacije koje Klijenti i/ili Potencijalni klijenti dostavljaju popunjavanjem odgovarajućih formi na našoj internet stranici.

Ovo uključuje podatke dobijene u svrhu postavljanja upita, prilikom ulaganja žalbi ili prigovora, slanje zahteva. Podaci o ličnosti koji se u ove svrhe obrađuju mogu da uključuju ali nisu ograničeni na: ime, prezime, i adresa elektronske pošte.

- 1.4. Informacije sadržane u evidencijama o komunikacijama i prepiskama u situacijama uspostavljanja kontakta od strane Klijenta, Potencijalnih klijenata i drugih fizičkih lica.

Ovi podaci uključuju snimke razgovora sa zaposlenim Društva, pisanu ili elektronsku komunikaciju.

- 1.5. Informacije koje se od Klijenta prikupljaju i obrađuju u svrhu poboljšanja komunikacije, prenosa kontakata, kao i u cilju podizanja kvaliteta proizvoda i usluga.

Ovo uključuje podatke o profesionalnim interesovanjima, iskustvo sa korišćenjem usluga Društva, bazu podataka koja sadrži broj mobilnog i fiksnog telefona, ime i prezime i adresu prebivališta.

- 1.6. Podatke o posetama našim internet portalima i podatke o resursima kojima se pristupa ili koji se preuzimaju.

Ovi podaci obrađuju se u skladu sa Uslovima korišćenja, dostupnim putem ovog linka <https://www.otposiguranje.rs/uslovi-koriscenja/>.

- 1.7. Informacije koje je Društvo prikuplja i obrađuje u svrhe direktnog marketinga i profilisanja, a na osnovu slobodno datog pristanka lica na koje se podaci odnose.

U zavisnosti od visine osigurane sume koja se ugovara, Društvo može ispitati zdravstveno stanje osiguranika i to na osnovu popunjavanja upitnika o zdravstvenom stanju ili putem dostavljanja medicinskih analiza koje su neophodne u zavisnosti od konkretnog slučaja, te se na ovaj način vrši profilisanje. Društvo ove podatke prikuplja na osnovu izričite saglasnosti osiguranika. Prilikom profilisanja stručno lice procenjuje zdravstveno stanje osiguranika i kakve

posledice ono može imati povodom ostvarenja osiguranog rizika koji se želi ugovoriti, te na osnovu ove procene određuje rizik koji bi Društvo preuzelo povodom zaključenja ugovora. Na osnovu procenjenog rizika Društvo odlučuje o visini premije koja odgovara tom riziku, a kao posledica može nastupiti i da Društvo nema volju da zaključi ugovor o osiguranju sa procenjenim rizikom.

U slučaju nastanka osiguranog slučaja, Društvo prikuplja podatke o uzroku i okolnostima nastanka osiguranog slučaja i to na osnovu medicinske dokumentacije i dokumentacije nadležnih državnih organa u kojima je isto konstatovano. Ovi podaci se profilišu, te se procenjuje pod kojim okolnostima je nastao osigurani slučaj i koje je bilo zdravstveno stanje osiguranika u trenutku nastanka osiguranog slučaja, a na osnovu ovih podataka se primenjuju ugovorne odredbe i ocenjuje osnovanost zahteva za isplatu naknade iz osiguranja.

Ovo podrazumeva obradu sledećih podataka o ličnosti: ime i prezime, e-mail adresu, broj mobilnog telefona, zdravstvene podatke osiguranika, načine korišćenja usluga Društva i druge podatke. Društvo obrađuje podatke o ličnosti na osnovu po osnovu zakonske obaveze i ugovornog odnosa i/ili pristanka.

- 1.8. Informacije koje se prikupljaju radi ispunjenja zakonskih obaveza.
Ovo podrazumeva podatke o ličnosti koje je Društvo u obavezi da prikuplja, čuva i obrađuje u skladu sa važećim zakonima Republike Srbije i dostavlja nadležnim državnim telima (sudovi, državni organi, istražni organi i sl.).
- 1.9. Ostale informacije koje se prikupljaju radi realizacije određenog legitimnog interesa Društva.
Kada se podaci o ličnosti obrađuju na osnovu legitimnog interesa, Društvo sa posebnom pažnjom uzima u obzir uticaj obrade na prava i slobode lica na koje se podaci odnose. Legitimni interesi Društva nisu pretpostavljeni interesima lica na koje se podaci odnose. U slučaju da su u odnosu na legitimni interes Društva, pretežniji interesi ili osnovna prava i slobode lica na koje se podaci odnose koji zahtevaju zaštitu podataka o ličnosti, a posebno ako je lice na koje se podaci odnose maloletno lice, Društvo neće vršiti obradu, izuzev ukoliko ne dobije izričiti pristanak lica na koje se podaci odnose, odnosno pristanak roditelja koji vrši roditeljsko pravo odnosno drugog zakonskog zastupnika maloletnog lica u skladu sa relevantnom regulativom.

Društvo po pravilu obrađuje posebne vrste podataka o ličnosti i to biometrijske podatke i podatke o zdravstvenom stanju osiguranika, a obrađuju se i podaci o invalidnosti i o osuđivanosti osiguranika, kao i o pokrenutim krivičnim postupcima protiv njih. Pravni osnov za obradu podataka u ove svrhe je zakonski, tačnije zasniva se na neophodnosti za preuzimanje radnji na zahtev lica čiji se podaci obrađuju, odnosno na neophodnosti za izvršenje ugovora, takođe obrada je neophodna u cilju poštovanja pravnih obaveza Društva. Pored navedenog osnova obrada se zasniva i na pristanku lica čiji se podaci obrađuju.

3.2 NAČINI PRIKUPLJANJA PODATAKA O LIČNOSTI

Društvo podatke o ličnosti prikuplja na sledeće načine:

- a) **Direktno od Klijenta ili Potencijalnih klijenata**, neposrednim dostavljanjem od strane Klijenta i/ili Potencijalnog klijenta (kao na primer prilikom podnošenja zahteva direktno Društvu, prilikom direktne prodaje usluga osiguranja, u toku komunikacije Klijenta/Potencijalnog klijenta sa zaposlenima u Društvu ili posredstvom internet stranice i društvenih mreža, prilikom podnošenja prigovora i slično).
- b) **Preko zastupnika u osiguranju**, po osnovu zaključenih ugovora o zastupanju u osiguranju po osnovu kojih zastupnici rade u ime i u korist Društva.

- c) **Preko posrednika u osiguranju**, po osnovu zaključenih ugovora o posredovanju u osiguranju po osnovu kojih posrednici dostavljaju podatke o ličnosti lica zainteresovanih za usluge osiguranja u cilju dovođenja u vezu zainteresovanih strana
- d) **Iz javno dostupnih izvora** kao što su, na primer, podaci iz javno dostupnih servisa.
- e) **Od drugih rukovaoca a po osnovu odgovarajućeg ugovornog odnosa**. U situacijama kada drugi rukovalac poveri određenu radnju obrade podataka o ličnosti Društvu, a po osnovu prethodno zaključenog ugovora, Društvo u svojstvu obrađivača može obrađivati sve one podatke o ličnosti koji su Društvu povereni na obradu od strane drugog rukovaoca.

Preduslov za svako prikupljanje podataka o ličnosti je postojanje odgovarajućeg pravnog osnova u skladu sa Zakonom.

3.3 SNIMANJE TELEFONSKIH RAZGOVORA

Društvo ima pravo da snima telefonske razgovore sa Klijentima i Potencijalnim klijentima i da prikaže brojeve telefona u sledećim slučajevima:

- pozivi primljeni ili izvršeni iz Društva;
- pozivi izvršeni za potrebe aktivnosti telefonske prodaje Društva;
- pozivi izvršeni za potrebe aktivnosti upravljanja potraživanjima Društva;
- pozivi u svrhe usklađivanja podataka u vezi sa karticom banke i transakcijama na račun Društva;
- pozivi u vezi sa izveštavanjem o povredama podataka o ličnosti;
- u drugim slučajevima kada postoji za to pravni osnov u skladu sa zakonom.

Da bi se održala ravnoteža između pozicije Klijenta/Potencijalnih klijenata i Društva, Klijent/Potencijalni klijent koji vodi telefonski razgovor takođe može da snima razgovor. Ova aktivnost Klijenta može da ima samo istu svrhu zbog koje Društvo snima razgovor. Društvo je u obavezi da na početku razgovora obavesti Klijenta/Potencijalnog klijenta da se razgovor snima. Klijent/Potencijalni klijent ne sme objaviti audio snimak koji je napravilo Društvo ili sam Potencijalni klijent, i može ga koristiti samo tokom potencijalnog pravnog spora sa Društvom. U slučaju spora, Društvo će u svim slučajevima uzeti u obzir audio snimak koji je napravilo.

3.4 NAČELA OBRADJE PODATAKA O LIČNOSTI

Društvo na zakonit, transparentan i pošten način vrši obradu podataka o ličnosti tako što sprovodi sledeće aktivnosti:

- Na jasan, jednostavan i pregledan način informiše lica na koje se podaci odnose o svrsi obrade i pravnom osnovu za obradu;
- Vrše se samo one obrade koje su neophodne i to, u cilju sprovođenja ugovora koji se zaključuje sa licem na koje se podaci odnose (npr. Klijenti, Potencijalni klijenti, angažovani saradnici i slično), zatim obrade koje su zahtevane odgovarajućim zakonskim propisima i predstavljaju zakonsku obavezu Društva kao rukovaoca, obrade koje su potrebne radi ostvarivanja legitimnog interesa Društva, ali samo u slučajevima kada je taj interes pretežni u odnosu na interes lica na koje se podaci odnose, kao i obrade koje se vrše na osnovu izričitog i slobodno datog pristanka lica na koje se podaci odnose.

Društvo obrađuje podatke o ličnosti u svrhe koje su konkretno određene, izričite, opravdane i zakonite. Podaci o ličnosti dalje se ne mogu obrađivati na način koji nije u skladu sa tim svrhama.

Društvo se u pribavljanju podataka o ličnosti pridržava načela minimalnog obima podataka, pa se od lica na koje se podaci odnose prikupljaju samo oni podaci o ličnosti koji su neophodni za ispunjenje svrhe za koju se obrađuju. U slučaju da su neophodni dodatni podaci o ličnosti, isti se pribavljaju uz pristanak lica na koje se podaci odnose.

Društvo osigurava tačnost podataka o ličnosti primenom tehničkih i organizacionih mera i periodičnim ažuriranjem podataka.

Rokovi čuvanja podataka određeni su u internim aktima Društva i to na način da se podaci čuvaju u roku koji je neophodan za ostvarivanje svrhe obrade i u skladu je sa zakonskim zahtevima.

Društvo poštuje načelo integriteta i poverljivosti podataka o ličnosti. Društvo ima implementirane tehničke i organizacione mere za zaštitu podataka o ličnosti prateći pri tome zakonske odredbe, dobru poslovnu praksu i međunarodno priznate standarde.

Društvo za obradu podataka o ličnosti može angažovati obrađivača i to na osnovu ugovora kojim se između ostalog uređuju i dužnosti obrađivača u pogledu zaštite podataka o ličnosti.

3.5 ROKOVI ČUVANJA PODATAKA O LIČNOSTI

Podaci o ličnosti čuvaju se samo onoliko dugo koliko je potrebno za ostvarivanje svrhe obrade, osim ako važećim propisima nije za pojedinu svrhu predviđeno duže ili kraće vreme čuvanja ili u drugim slučajevima izričito propisanim zakonom. Nakon toga, podaci se trajno brišu ili anonimizuju. U slučaju obrade podataka o ličnosti posle isteka roka čuvanja (na primer formiranje baze istorijskih podataka za potrebe izrade statističkih analiza), Društvo podatke o ličnosti (trajno) anonimizuje na način na koji nije moguće identifikovati fizičko lice na koje se podaci o ličnosti odnose.

Rokovi čuvanja podataka o ličnosti određeni su u Zbirci podataka za svaki pojedinačni podatak i propisani su internim pravilnikom kojim se uređuje zaštita i obrada arhivskog i registratarskog materijala, a u skladu sa zakonom koji reguliše datu oblast.

3.6 SVRHE OBRADJE PODATAKA O LIČNOSTI

Društvo podatke o ličnosti lica na koje se podaci odnose obrađuje samo onda kada je takva obrada zakonita. Obrada je zakonita u sledećim slučajevima:

- a) Obrada je neophodna za izvršavanje ugovora zaključenog sa licem na koje se podaci odnose ili kako bi se preduzele radnje na zahtev lica na koje se podaci odnose pre zaključenja ugovora. U cilju pružanja usluga Klijentima, obrađuje se minimalan set podataka neophodan za pružanje pojedine usluge, odnosno prodaju proizvoda. U suprotnom, odnosno ako lice na koje se podatak odnosi odbije da dostavi traženi neophodni set podataka, Društvo neće biti u mogućnosti da sa Klijentom zaključi ugovor i omogući korišćenje proizvoda ili usluge. Minimalni set podataka podrazumeva upotrebu podataka radi provere identiteta Klijenta i/ili Potencijalnog klijenta, upotrebu adrese prebivališta radi kontaktiranja u vezi s pružanjem usluge, i drugih radnji povezanih sa zaključenjem i izvršenjem ugovora, kao i obradu zdravstvenih podataka i drugih podataka neophodnih u cilju procene rizika ili okolnosti nastanka osiguranog slučaja.
- b) Obrada je neophodna radi poštovanja zakonskih obaveza Društva (važeći zakonski propisi prema kojima je Društvo dužno da postupa).
Na osnovu pisanog zahteva zasnovanog na važećim zakonskim propisima, Društvo je obavezno da u određenim situacijama nadležnim državnim telima (npr. sudovima, policiji, itd.)

dostavi ili omogućiti pristup određenim podacima o ličnosti Klijenta. Društvo je takođe u obavezi da određene podatke dostavlja regulatornom telu koje vrši nadzor nad njegovim poslovanjem, kao i eksternoj reviziji.

- c) Obrada je neophodna u cilju ostvarivanja legitimnih interesa Društva ili treće strane, osim kada su od tih interesa jači interesi ili osnovna prava i slobode lica na koje se podaci odnose koji zahtevaju zaštitu podataka o ličnosti, a posebno ako je lice na koje se podaci odnose maloletno.
Pod legitimnim interesom Društva podrazumeva se obrada koja služi kako bi se unapredio proces, razvoj proizvoda i unapređenje poslovanja, modernizovale usluge, ponudili proizvodi i usluge za koje se očekuje da će unaprediti poslovanje sa Klijentima. To, na primer, može da uključuje upotrebu podataka Klijenta radi sprečavanja, otkrivanja i procesuiranja zloupotreba na štetu Klijenta ili Društva, zaštite imovine Društva, kreiranja usluga i ponuda koje zadovoljavaju potrebe i želje Klijenta, istraživanja i analize tržišta itd.
- d) Lice na koje se podaci odnose dalo je pristanak za obradu svojih podataka o ličnosti u jednu ili više posebno određenih svrha, pri čemu taj pristanak mora biti dokaziv i dobrovoljan, napisan lako razumljivim jezikom, a lice na koje se podaci odnose ima pravo da u svakom trenutku svoj pristanak povuče.
- e) Obrada je neophodna u cilju životno važnih interesa lica na koje se podaci odnose ili drugog fizičkog lica.
- f) Obrada je neophodna u cilju obavljanja poslova u javnom interesu ili izvršenja zakonom propisanih ovlašćenja Društva.

3.7 AUTOMATIZOVANO DONOŠENJE ODLUKA

Donošenje odluka na osnovu automatske obrade podataka, uključujući i profilisanje, je sastavni deo poslovanja Društva, a sprovodi se u skladu sa:

- a) važećim zakonima;
- b) izvršenjem ugovornih obaveza;
- c) izričitim pristankom lica na koje se podaci odnose;
- d) legitimnim interesima Društva.

Lice na koje se podaci odnose ima pravo da se na njega ne primenjuje odluka doneta isključivo na osnovu automatizovane obrade, uključujući i profilisanje, ako se tom odlukom proizvode pravne posledice po to lice ili ta odluka značajno utiče na njegov položaj, osim ako je ta odluka:

- 1) neophodna za zaključenje ili izvršenje ugovora između lica na koje se podaci odnose i rukovaoca;
- 2) zasnovana na zakonu, ako su tim zakonom propisane odgovarajuće mere zaštite prava, sloboda i legitimnih interesa lica na koje se podaci odnose;
- 3) zasnovana na izričitom pristanku lica na koje se podaci odnose.

Društvo ne donosi odluke na osnovu automatske obrade podataka ako se ona zasniva na automatskoj obradi posebnih vrsta podataka o ličnosti izuzev ukoliko je lice dalo svoj izričiti pristanak ili ukoliko su takvi podaci očigledno javno dostupni. U slučaju da je lice dalo svoj izričiti pristanak, Društvo primenjuje pojačane mere zaštite ove vrste podataka.

U skladu s Zakonom, Društvo omogućava licima na koje se podaci odnose da ostvare pravo na prigovor na automatsku obradu, uključujući i profilisanje. Prigovor se može podneti bilo u odnosu na početnu ili dalju obradu, u bilo koje vreme i besplatno.

3.8 PRISTUP PODACIMA O LIČNOSTI I PRENOS PODATAKA O LIČNOSTI

Pristup podacima o ličnosti imaju samo zaposleni Društva, kao i angažovani saradnici, uključujući pre svega zastupnike u osiguranju, a u skladu sa poslovima koje obavljaju na osnovu odgovarajućih ovlašćenja određenih od strane Društva i samo u onoj meri u kojoj je to minimalno neophodno, uz obavezu postupanja u skladu sa normativnim aktima Društva kojima je uređena oblast zaštite podataka o ličnosti.

Podaci o ličnosti dostupni su trećim licima izvan Društva samo u sledećim slučajevima:

- ako postoji zakonska obaveza ili izričito ovlašćenje na osnovu zakona (npr. zahtev suda);
- ako je za obavljanje pojedinih poslova angažovano treće lice odnosno podizvođač (obrađivač), pri čemu taj obrađivač deluje isključivo u skladu i po nalogu Društva, a Društvo osigurava sve mere zaštite podataka kao da ove poslove obavlja samostalno;
- povezanim društvima Društva pod uslovom da za takav prenos ili pristup postoji pravni osnov (pristanak lica ili legitimni interes);
- ako je podatke potrebno proslediti radi izvršenja ugovora;
- članicama Grupe kojoj Društvo pripada;
- ostalim licima izvan Društva za koje postoji izričiti pristanak lica na koje se podaci odnose.

Društvo podatke o ličnosti Klijenta po pravilu obrađuje u Republici Srbiji. S tim da određene podatke iznosi i van granica Republike Srbije i to po osnovu ugovora o saradnji sa npr. reosiguravačem i sa pravnim licem koje održava aplikaciju za vođenje polisa osiguranja. Društvo može obrađivati podatke o ličnosti i u drugim državama ili međunarodnim organizacijama koje obezbeđuju primereni nivo zaštite podataka o ličnosti (npr. kada se za pružanje određene usluge ili dela usluge koja uključuje obradu podataka o ličnosti angažuje podizvođač iz druge države).

Smatra se da je primereni nivo zaštite obezbeđen u državama i međunarodnim organizacijama koje su članice Konvencije Saveta Evrope o zaštiti lica u odnosu na automatsku obradu ličnih podataka, odnosno u državama, na delovima njihovih teritorija ili u jednom ili više sektora određenih delatnosti u tim državama za koje je od strane Evropske unije utvrđeno da obezbeđuju primereni nivo zaštite ili u slučaju kada je Republika Srbija sa drugom državom ili međunarodnom organizacijom zaključila međunarodni sporazum o prenosu podataka o ličnosti.

3.9 BEZBEDNOST I ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

Sa podacima o ličnosti postupa se kao sa poslovnom tajnom Društva i shodno tome klasifikovani su kao poverljivi, odnosno strogo poverljivi podaci. U skladu sa njihovom klasifikacijom, na njih se primenjuju adekvatne mere zaštite kojima se ovi podaci štite od povrede, neovlašćenog pristupa, slučajnog gubitka, uništenja, oštećenja, te svakog drugog ugrožavanja bezbednosti. U te svrhe primenjuju se tehničke i organizacione mere kao što su kontrola prava pristupa, uspostavljanje i sprovođenje politike informacione bezbednosti i ostalih pripadajućih internih akata, uspostavljanje sistema segregacije dužnosti, uspostavljanje i osiguranje ispunjenja obaveze poverljivosti i usaglašenosti sa zakonom svih trećih lica koji imaju pravo pristupa podacima o ličnosti u informacionom sistemu Društva, primena metoda praćenja pristupa i aktivnosti u informacionim sistemima, kao i primena softverskih rešenja za zaštitu informacionih resursa.

Društvo ima implementiran sistem za upravljanje bezbednošću informacija i u okviru njega uspostavljene adekvatne mere za zaštitu poverljivosti, integriteta i/ili raspoloživosti podataka o ličnosti. U slučaju povrede podataka o ličnosti koja za posledicu ima ili može imati slučajno ili namerno uništenje, gubitak, izmenu ili neovlašćeno otkrivanje podataka o ličnosti prilikom njihove obrade, a koja može proizvesti visok rizik po prava i slobode fizičkih lica na koja se podaci odnose,

Društvo će odmah po dobijanju saznanja o takvoj povredi, bez nepotrebnog odlaganja, obavestiti Poverenika i lice na koje se podaci odnose na jasan i razumljiv način uz obavezno navođenje kontakt podatka ovlašćenog lica za zaštitu podataka o ličnosti, opis mogućih posledica kao i opis preduzetih mera. Društvo će u slučaju povrede podataka o ličnosti odmah preduzeti odgovarajuće mere kako bi se sprečila dalja šteta po prava i slobode lica na koje se podaci odnose i kako bi se umanjile posledice nastale usled te povrede.

3.10 PRAVA LICA NA KOJE SE PODACI ODNOSE

Klijenti, Potencijalni klijenti i druga lica na koje se podaci o ličnosti odnose, mogu ostvariti sledeća prava:

- a) **Pravo na pristup podacima o ličnosti** – podnosilac zahteva za ostvarivanje ovog prava ima pravo na dobijanje informacije o postojanju obrade podataka o ličnosti koji se odnose na njega, o svrsi obrade, o vrsti podataka o ličnosti koji se obrađuju, primarcima ili kategorijama primalaca kojima se podaci o ličnosti otkrivaju ili mogu biti otkriveni, o rokovima čuvanja, o postojanju prava da se zahteva ispravka ili brisanje podataka o ličnosti, odnosno prava na ograničenje obrade tih podataka, o postojanju prava da se podnese pritužba Povereniku.
- b) **Pravo na ispravku podataka o ličnosti** - pravo da se zahteva ispravka netačnih podataka o ličnosti, kao i pravo da se nepotpuni podaci dopune.
- c) **Pravo na ograničavanje obrade** podataka o ličnosti u sledećim slučajevima:
 - kada se osporava tačnost podataka o ličnosti, Društvo će privremeno ograničiti obradu u periodu koji je dovoljan za proveru tačnosti podataka o ličnosti;
 - kada ne postoji pravni osnov za obradu podataka o ličnosti, a lice na koje se podaci odnose protivi se brisanju podataka radi podnošenja ostvarivanja ili odbrane pravnih zahteva;
 - Društvu više nisu potrebni podaci o ličnosti za ostvarivanje svrhe obrade, ali ih je lice na koje se podaci odnose zatražilo u cilju podnošenja, ostvarivanja ili odbrane pravnog zahteva;
 - kada se ulaže prigovor na obradu, a u toku je procenjivanje da li pravni osnov za obradu od strane Društva preteže nad interesima tog lica.
- d) **Pravo na prigovor** odnosi se na pravo lica da u svakom trenutku može podneti prigovor Društvu na zakonitost obrade njegovih podataka o ličnosti koje su ustanovljene na osnovu odgovarajućih pravnih osnova za obradu
 - Društvo će po prijemu prigovora ograničiti obradu saglasno tački 3.10 podtački c, a nakon završene procene osnovanosti prigovora, prekinuti sa obradom podataka o licu koje je podnelo prigovor, osim ako predoči da postoje zakonski razlozi za obradu koji pretežu nad interesima, pravima ili slobodama lica na koji se podaci odnose ili su u vezi sa podnošenjem, ostvarivanjem ili odbranom pravnog zahteva.
 - Lice na koje se podaci odnose ima pravo da u svakom trenutku podnese prigovor na obradu svojih podataka o ličnosti koji se obrađuju za potrebe direktnog oglašavanja, uključujući i profilisanje, u meri u kojoj je ono povezano sa direktnim oglašavanjem.
 - Ako lice na koje se podaci odnose podnese prigovor na obradu za potrebe direktnog oglašavanja, podaci o ličnosti ne mogu se dalje obrađivati u takve svrhe.
- e) **Pravo na brisanje** („pravo na zaborav“) podataka o ličnosti koji se odnose na lice koje je podnelo zahtev može se ostvariti u sledećim slučajevima:

- podaci o ličnosti više nisu neophodni za ostvarivanje svrhe zbog koje su prikupljeni ili na drugi način obrađivani;
- lice na koje se podaci odnose opozove pristanak na osnovu kojeg se obrada vršila, a nema drugog pravnog osnova za obradu;
- lice na koje se podaci odnose uložilo je prigovor na obradu u skladu sa Zakonom, a nema drugog pravnog osnova za obradu koji preteže nad legitimnim interesom, pravom ili slobodom lica na koje se podaci odnose;
- podaci o ličnosti su nezakonito obrađivani;
- podaci o ličnosti moraju biti izbrisani u cilju izvršenja zakonskih obaveza rukovodaca;
- podaci o ličnosti su prikupljeni u vezi sa korišćenjem usluga informacionog društva.

- f) Pravo lica na prenosivost podataka** znači pravo lica (i obavezu Društva) da podatke o ličnosti koji je prethodno lice dostavilo Društvu u strukturiranom, uobičajeno korišćenom i elektronski čitljivom formatu, Društvo primi od njega, kao i pravo da se takvi podaci lica na koje se oni odnose prenesu iz Društva drugom rukovodacu su zajedno ispunjeni sledeći uslovi:
- Obrada je zasnovana na pristanku, vrši se na osnovu ugovora odnosno u skladu sa članom 17, stav 2 tačka 1 Zakona;
 - Obrada se vrši automatizovano.

g) Način ostvarivanja prava lica na koje se podaci odnose

Lica na koja se podaci o ličnosti odnose, mogu ostvariti svoja prava iz ove tačke, popunjavanjem zahteva za ostvarivanje prava.

Zahtevi za ostvarivanje prava se mogu preuzeti u sedištu Društva i u bilo kojoj od filijala zastupnika u osiguranju sa kojim Društvo saraduje. Zahtev koji se podnosi treba da bude čitljivo i uredno popunjen i potpisan. Društvo će na zahtev odgovoriti bez odlaganja, a najkasnije roku od 30 dana od dana prijema kompletnog i ispravnog zahteva. Taj rok može biti produžen za još 60 dana ako je to neophodno, uzimajući u obzir složenost i broj zahteva. O produženju roka i razlozima za to produženje Društvo će obavestiti lice na koje se podaci odnose u roku od 30 dana od dana prijema zahteva.

3.11 KONTAKT PODACI RUKOVAOCA

Kontakt podaci Društva su:

Adresa:

OTP Osiguranje ADO BEOGRAD, Bulevar Zorana Đinđića br. 50 a/b, Beograd,

Kontakt telefon: +381 11 260 7330

e-mail: info@otposiguranje.rs

3.12 PODNOŠENJE PRITUŽBE POVERENIKU ZA INFORMACIJE OD JAVNOG ZNAČAJA I ZAŠTITU PODATAKA O LIČNOSTI / NADLEŽNOM SUDU

Nadzorno telo za zaštitu podataka o ličnosti u Republici Srbiji je Poverenik za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti, Bulevar kralja Aleksandra 15, Beograd (u ovom tekstu: Poverenik).

Lice na koja se podaci o ličnosti odnose ima pravo da podnese pritužbu Povereniku ako smatra da je obrada podataka o njegovoj ličnosti od strane Društva u suprotnosti sa odredbama Zakona.

Lice na koje se podaci o ličnosti odnose ima pravo na sudsku zaštitu ako smatra da mu je, suprotno Zakonu, od strane rukovaoca ili obrađivača radnjom obrade njegovih podataka o ličnosti povređeno pravo propisano Zakonom. Podnošenje tužbe sudu ne utiče na pravo ovog lica da pokrene druge postupke upravne ili sudske zaštite. Tužba iz ove tačke podnosi se nadležnom višem sudu.

3.13 LICE ZA ZAŠTITU PODATAKA O LIČNOSTI

Povodom obrade podataka o ličnosti, lice čiji podaci se obrađuju može prava u vezi sa podacima o ličnosti ostvariti u sedištu Društva ili preko zastupnika u osiguranju. Sva dodatna pitanja koja se odnose na obradu podataka o ličnosti, kao i pitanja u vezi sa ostvarivanjem prava po tom pitanju zainteresovani mogu uputiti licu za zaštitu podataka o ličnosti na adresu zastita.podataka@otposiguranje.rs.

IV PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Politika stupa na snagu osmog dana od dana usvajanja na Nadzornom odboru Društva.

Ova Politika je javno dostupan dokument Društva. Original politike kojoj je prestalo važenje čuva se u skladu sa pravilima Društva o arhiviranju, a njeno skidanje sa internog sajta Društva na dan isteka važenja obezbeđuje Odeljenje generalnog sekretarijata. Za tumačenje i definisanje nedorečenosti ili nejasnoća u vezi sa ovom Politikom odgovoran je direktor Odeljenja generalnog sekretarijata ili osoba koju on ovlasti.

V REFERENCE I PRILOZI

Reference:

Šifra dokumenta	Naziv dokumenta
	Zakon o zaštiti podataka ličnosti ("Sl. glasnik RS", br. 87/2018)
	Uslovi korišćenja

Prilozi:

Ova Politika nema priloge

U Beogradu, 18.12.2023. godine