

# OBAVEŠTENJE O PRIVATNOSTI ZA KLIJENTE I OSTALA ZAINTERESOVANA LICA



## Generali Osiguranje Srbija obrađuje Vaše podatke o ličnosti\*

Generali Osiguranje Srbija a.d.o. (u daljem tekstu: Društvo), sa registrovanim sedištem u Beogradu, na adresi Vladimira Popovića br. 8, obrađuje Vaše podatke o ličnosti kao **Rukovalac podacima\***.



Ako želite da dobijete više informacija, možete da pišete na sledeću poštansku adresu: Generali Osiguranje Srbija a.d.o., Vladimira Popovića br. 8, 11070 Novi Beograd, Srbija.

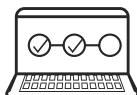
Ukoliko imate pitanja ili ako želite da iskoristite pravo u pogledu obrade Vaših podataka o ličnosti, možete da kontaktirate naše **Lice za zaštitu podataka o ličnosti\***:



**e-poštom:**  
dpo@generali.rs



**redovnom poštom:**  
Generali Osiguranje Srbija a.d.o., Vladimira Popovića br. 8,  
11070 Novi Beograd, za Lice za zaštitu podataka.



## Zašto su nam potrebni vaši podaci o ličnosti

Vaše podatke o ličnosti obrađujemo da bismo mogli da pružamo usluge osiguranja koje ste tražili ili koje očekujete da vam pružimo, uključujući:

- 1 procenu i utvrđivanje premije osiguranja, predlog i zaključivanje ugovora o osiguranju, realizaciju zaključenog ugovora, usluge iz ugovora o osiguranju;
- 2 izvršenje svih povezanih zakonskih obaveza (npr. obaveze koje se odnose na sprečavanje pranja novca); pravnih radnji radi osvarivanja prava Društva;
- 3 ispitivanje zadovoljstva klijenata u toku trajanja ugovora o osiguranju i, po potrebi, za prevenciju, otkrivanje i/ili sprečavanje prevara u vezi sa osiguranjem;

Da bismo vam pružili usluge osiguranja, vaše podatke o ličnosti koristimo za: (I) izradu ponude za osiguranje u skladu sa vašim potrebama, (II) izvršavanje obaveza iz ugovora o osiguranju (npr. procenu i likvidaciju šteta...), (III) naplatu premije i eventualna dodatna plaćanja po zaključenom ugovoru, (IV) poravnanje, potraživanja ili druge usluge, (V) izvršenje ugovora o reosiguranju, (VI) dogovaranje ugovora o saosiguranju, (VII) ostvarivanje i zaštitu prava Društva, (VIII) pripremu obnove osiguranja (IX) obavljanje aktivnosti interne kontrole i (X) statističke aktivnosti.

- 4 odgovaranje na pitanja upućena na e-obrascu preko portala Društva;
- 5 kontaktiranje, slanje korisnih informacija, ponuda i obaveštavanja o proizvodima i uslugama osiguranja postojećim, novim i potencijalnim klijentima;

Obrada podataka o ličnosti za potrebe navedene u tački 1 neophodna je za zaključenje i izvršenje obaveza iz ugovora o osiguranju. Ako ovo uključuje i obradu posebnih kategorija podataka o ličnosti\* (npr. u vezi sa vašim zdravstvenim stanjem), onda se obrada tih podataka zasniva na vašoj saglasnosti (pristanku)\*.

Obrada podataka o ličnosti za potrebe navedene u tački 2 neophodna je radi poštovanja zakonskih obaveza Društva.

Obrada podataka o ličnosti za potrebe navedene u tački 3 zasniva se na legitimnom interesu Društva da ispita zadovoljstvo klijenata u toku trajanja ugovora o osiguranju, da efektivnije upravlja odnosima s klijentima i da spreči i identifikuje moguće prevare u vezi s osiguranjem.

Obrada podataka o ličnosti za potrebe navedene u tački 4 zasniva se na vašem zahtevu za preduzimanje radnji u cilju zaključenja ugovora o osiguranju i u svrhu podnošenja prigovora. U slučaju pohvala i sugestija na rad Društva, obrada podataka se zasniva na legitimnom interesu Društva.

Obrada podataka o ličnosti, za potrebe navedene u tački 5, zasniva se na vašoj saglasnosti (pristanku) ako ste nov ili potencijalni klijent, odnosno na legitimnom interesu Društva ako ste postojeći klijent.



## Zašto nam morate dati svoje podatke o ličnosti

Obrada vaših podataka o ličnosti je neophodna za izvršenje ugovora o osiguranju koji smo sa vama zaključili i za poštovanje naših zakonskih obaveza.

Nedostavljanje traženih ličnih podataka, kao i dostavljanje delimično tačnih ili nepotpunih podataka, onemogućava naše izvršavanje ugovornih i zakonskih obaveza.



## Koje podatke o ličnosti koristimo

Obradujemo isključivo **podatke o ličnosti\*** koji su nam neophodni za napred navedene svrhe. U zavisnosti od tražene usluge osiguranja, uglavnom obrađujemo:

- biografske i identifikacione podatke;
- kontakt podatke;
- podatke o polisi osiguranja;
- poreske podatke (kada se ugovaraju proizvodi životnog osiguranja);
- podatke o broju bankovnog računa;
- posebne kategorije podataka o ličnosti (npr. podaci o vašem zdravstvenom stanju);
- podaci o krivičnom gonjenju i prekršajima.

Podatke o ličnosti dostavljate vi, direktno, ili ih dobijamo preko trećih lica (povezana lica Generali grupe, advokati, vaš poslodavac ili drugi ugovarač osiguranja, posrednici i zastupnici u osiguranju, Udruženje osiguravača Srbije, lizing kuće, osigurana lica, zdravstvene ustanove itd.



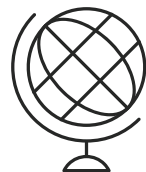
## Sa kim delimo vaše podatke o ličnosti

Naši zaposleni obrađuju vaše podatke o ličnosti u skladu s postupcima koji obezbeđuju adekvatan nivo bezbednosti i privatnosti podataka. S tim u vezi, Društvo sprovodi standard ISO27001 za bezbednost informacija i niz drugih tehničkih mera zaštite.

Vaše podatke o ličnosti možemo da delimo samo sa **trećim licima** ovlašćenim da vrše obradu podataka o ličnosti za napred navedene svrhe. U zavisnosti od tipa obrade podataka, to su **obrađivači podataka\*** ili **zajednički rukovaoci\***.

Naši zaposleni i treća lica koja obrađuju vaše podatke o ličnosti dobijaju izričita uputstva o načinu obrade podataka.

Treća lica pripadaju tzv. osiguravajućem lancu. To su lica koja po raznim osnovama pružaju usluge koje proističu iz ugovora o osiguranju (npr. posrednici u osiguranju, zastupnici u osiguranju, banke, saosiguravači i reosiguravači, advokati i sudski veštaci društva za osiguranje, tehnički i stručni konsultanti, Udruženje osiguravača Srbije, lizing kuće, auto-servisi, preduzeća za pomoć na putu, zdravstvene ustanove, agencije za naplatu potraživanja, povezana lica Generali grupe i sve druge eksterne kompanije koje kao spoljašnji saradnici pružaju IT usluge, telekomunikacione usluge finansijske, administrativne, arhivarske, usluge upravljanja korespondencijom, revizorske i usluge potvrđivanja finansijskih izveštaja, kao i kompanije specijalizovane za ispitivanje kvaliteta usluge.



## Gde prenosimo vaše podatke o ličnosti

Generalno, vaše podatke o ličnosti ne prenosimo van teritorije Republike Srbije i zemalja Evropske ekonomske zajednice.

U izuzetno retkim slučajevima, samo u napred navedene svrhe i na zahtev, vaše podatke o ličnosti možemo preneti trećem licu ili javnom organu van Republike Srbije i Evropske ekonomske zajednice.

U svakom slučaju, prenos vaših podataka o ličnosti vrši se u skladu sa važećim zakonima i međunarodnim sporazumima uz implementaciju odgovarajućih mera zaštite (npr. standardne ugovorne klauzule, obavezujuća poslovna pravila, odobreni kodeksi postupanja, izdatim sertifikatima, ugovornim odredbama između rukovaoca i obrađivača uz odobrenje Poverenika).



## Vaša prava u pogledu obrade podataka o ličnosti

### Pristup

Pristup svojim podacima o ličnosti možete zahtevati ako želite da znate koje kategorije podataka o ličnosti Društvo trenutno obrađuje, s tim što morate napomenuti da se zahtev odnosi na podatke o klijentu ili zainteresovanom licu.

## Ispravka ili dopuna

---

Možete zahtevati da Društvo ispravi ili dopuni podatke o ličnosti koji su netačni ili nepotpuni.

## Brisanje

---

Možete zahtevati da Društvo izbriše podatke o ličnosti ako je ispunjen jedan od sledećih uslova:

- ◉ ako podaci o ličnosti više ne služe svrsi u koju su prikupljeni i obrađivani;
- ◉ ako opozovete saglasnost za obradu podataka i ukoliko ne postoji drugi pravni osnov za obradu;
- ◉ ako se protivite automatskom odlučivanju i ne postoji jači legitimni osnov za obradu, ili ako se protivite obradi u svrhu direktnog marketinga;
- ◉ ako su podaci o ličnosti obrađeni nezakonito;
- ◉ ako se podaci o ličnosti moraju izbrisati u skladu sa zakonskim obavezama Društva;
- ◉ ako su podaci o ličnosti prikupljeni u vezi sa korišćenjem usluga informacionog društva.

## Ograničavanje obrade

---

Možete tražiti da se ograniči obrada podataka o ličnosti po jednom od sledećih osnova:

- ◉ Osporavate tačnost svojih podataka o ličnosti tokom perioda u kojem Društvo može to da proveriti.
- ◉ Obrada je nezakonita i vi tražite da se umesto brisanja podataka ograniči njihova upotreba.
- ◉ Društvu više nisu potrebni podaci o ličnosti, ali vi ih tražite radi podnošenja, ostvarivanja ili odbrane svog pravnog zahteva.
- ◉ Uložili ste prigovor na obradu u skladu sa pravom na prigovor i automatizovano donošenje odluka dok se ne utvrdi da li legitimni razlozi Društva nadjačavaju vaše pravo na privatnost.

## Prenos

---

Možete zahtevati da podatke koje Društvo obrađuje na osnovu ugovora ili vaše saglasnosti dobijete u strukturisanom, uobičajeno korišćenom i elektronski čitljivom obliku i da te podatke prenesete drugoj organizaciji, ili da ih Društvo prenese ako je to tehnički izvodljivo.

Ukoliko se obrada podataka o ličnosti zasniva na vašoj saglasnosti (pristanku), možete je opozvati u svakom trenutku, ali to neće uticati na zakonitost obrade na osnovu saglasnosti pre opoziva.

Ako je izvršen prenos vaših podataka o ličnosti izvan Evropske ekonomske zajednice, imate pravo da dobijete kopiju tih podataka uz navođenje države kojoj / država kojima su podaci o ličnosti stavljeni na raspolaganje.

Svoja prava u pogledu obrade podataka o ličnosti ostvarujete upućivanjem odgovarajućeg zahteva elektronskom ili redovnom poštom. Podnošenje zahteva je besplatno, osim ako se ne ispostavi da je bio neosnovan ili preteran.



E-pošta: dpo@generali.rs



Redovna pošta: Generali Osiguranje Srbija a.d.o., Vladimira Popovića br. 8, 11070 Novi Beograd



## Vaše pravo da uložite prigovor na obradu podataka o ličnosti

Prigovor na obradu podataka o ličnosti će automatski biti usvojen samo kada vaše podatke obrađujemo na osnovu legitimnog interesa, a u svrhu direktnog marketinga i profilisanja za direktni marketing. U ostalim slučajevima se vrši procena na osnovu koje će biti odlučeno da li se prigovor usvaja ili ne.



## Vaše pravo da podnesete pritužbu nadležnom organu

Ukoliko smatrate da se obradom vaših podataka o ličnosti krši Zakon o zaštiti podataka o ličnosti, imate pravo da podnesete pritužbu **Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti\*** na adresu navedenu na internet stranici <https://www.poverenik.rs/sr>



## Koliko dugo čuvamo vaše podatke o ličnosti

Koliko dugo ćemo čuvati vaše podatke o ličnosti zavisi od pravnog osnova i svrhe njihove obrade, u skladu sa važećim zakonima o privatnosti.

Kada se obrada podataka vrši na osnovu ugovora, vaše podatke o ličnosti dužni smo da čuvamo tokom čitavog trajanja ugovornog odnosa i 10 godina posle isteka ugovora o osiguranju. U slučaju nastanka štetnog događaja ili osiguranog slučaja, podatke čuvamo 10 godina od utvrđivanja štete odnosno ugovorenog iznosa.

Podatke prikupljene na osnovu saglasnosti čuvamo 5 godina, ili do opoziva saglasnosti – šta god da prvo nastupi, dok podatke prikupljene na osnovu legitimnog interesa čuvamo do ispunjenja svrhe u koju su prikupljeni.

## Izmena i ažuriranje obaveštenja o privatnosti

Uzimajući u obzir moguće izmene i dopune važećih zakona o privatnosti, Društvo može da ažurira, u celosti ili delom, ovo obaveštenje o privatnosti. Sve izmene ili ažuriranja biće objavljeni na internet stranici Društva [www.generali.rs](http://www.generali.rs).

## Rečnik

**Obrada** je svaka radnja ili skup radnji koje se vrše automatizovano ili neautomatizovano sa podacima o ličnosti ili njihovim skupovima, kao što su prikupljanje, beleženje, razvrstavanje, grupisanje, odnosno strukturisanje, pohranjivanje, upodobljavanje ili menjanje, otkrivanje, uvid, upotreba, otkrivanje prenosom, odnosno dostavljanjem, umnožavanje, širenje ili na drugi način činjenje dostupnim, upoređivanje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje.

**Podatak o ličnosti** je svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet određen ili odrediv, neposredno ili posredno, posebno na osnovu oznake identiteta, kao što je ime i identifikacioni broj, podataka o lokaciji, identifikatora u elektronskim komunikacionim mrežama ili jednog, odnosno više obeležja njegovog fizičkog, fiziološkog, genetskog, mentalnog, ekonomskog, kulturnog i društvenog identiteta.

**Posebne kategorije podataka** predstavljaju 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.

**Podaci o zdravlju** su podaci o fizičkom ili mentalnom zdravlju fizičkog lica, uključujući i one o pružanju zdravstvenih usluga, kojima se otkrivaju informacije o njegovom zdravstvenom stanju.

**Lice na koje se podaci odnose** je fizičko lice čiji se podaci o ličnosti obrađuju.

**Rukovalac podacima** je fizičko ili pravno lice, odnosno organ vlasti koji samostalno ili zajedno sa drugima određuje svrhu i način obrade. Zakonom kojim se određuje svrha i način obrade, može se odrediti i rukovalac ili propisati uslovi za njegovo određivanje.

**Zajednički rukovalac** znači fizičko ili pravno lice, javni organ, agencija ili drugo telo koje, zajedno sa ostalim rukovaocima podacima, utvrđuje svrhu i načine obrade podataka o ličnosti.

**Obrađivač podataka** je fizičko ili pravno lice, odnosno organ vlasti koji obrađuje podatke o ličnosti u ime rukovaoca.

**Saglasnost (pristanak)** lica na koje se podaci odnose je svako dobrovoljno, određeno, informisano i nedvosmisleno izražavanje volje tog lica, kojim to lice, izjavom ili jasnom potvrdnom radnjom, daje pristanak za obradu podataka o ličnosti koji se na njega odnose.

**Povreda podataka o ličnosti** je povreda bezbednosti podataka o ličnosti koja dovodi do slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmene, neovlašćenog otkrivanja ili pristupa podacima o ličnosti koji su preneseni, pohranjeni ili na drugi način obrađivani.

**Lice za zaštitu podataka o ličnosti** znači lice zaduženo za vršenje aktivnosti podrške za funkcije Društva i kontrolnih aktivnosti u vezi sa obradom podataka o ličnosti. Takođe je zadužen za saradnju sa Nadzornim organom i predstavlja tačku kontakta, i za subjekte podataka, za sva pitanja koja se odnose na obradu podataka o ličnosti.

**Poverenik za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti** je nezavisan i samostalni organ vlasti ustanovljen na osnovu zakona, koji je nadležan za nadzor nad sprovođenjem Zakona o zaštiti podataka o ličnosti i obavljanje drugih poslova propisanih zakonom.